Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

100 YEARS *at the* HEART *of* TRANSPORTATION

ANNUAL 2004 REPORT

Available in multiple formats

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2005

Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-68533-4
Catalogue No.TT1-2004

Available in multiple formats.

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on the Web site at www.cta.gc.ca

For more information about the Canadian Transportation Agency please call: (819) 997-0344 or toll free (1-888-222-2582; TTY 1-800-669-5575).

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9

The Agency would like to thank the Canada Science and Technology Museum Corporation for the use of photo on cover CSTM/ CN002828 Porter assists passengers with their luggage and Mr. Joel Rossol for his photo on page 77.

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

105-05376/

May 2005

The Honourable Jean-C. Lapierre, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building - Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to Section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 2004, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

Statistics from the Air Travel Complaints Commissioner's Office, which cover the period of January to December 2004, are also part of the Agency's 2004 Annual Report.

Yours sincerely,

Marian L Robson

Marian L. Robson
Chairman

Ottawa, Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Canada

CONTENTS

© Digital Vision

Chairman's Message	p.1	Air Transportation	p.39
The Agency Team	p.7	Accessible Transportation	p.57
Rail Transportation	p.15	Assessment of the Act	p.77
Marine Transportation	p.31	Annex - Statutes and Regulations	p.83

CHAIRMAN'S MESSAGE

The Canadian Transportation Agency prides itself on being a fair and independent quasi-judicial tribunal. Vested with powers of a Superior Court to exercise its jurisdiction, the Agency resolves disputes in Canada's transportation system, such as between shippers and railways; air travellers and airlines; and persons with disabilities and federally regulated passenger carriers. We get thousands of cases every year, big and small, each of them important to those affected.

This Annual Report on the Agency's activities in 2004 tells the story of how we carry on our work and assess the operation of our Act (the *Canada Transportation Act*).

In 2004, the Agency issued a total of 3,549 rulings, an increase of 12 per cent over 2003. These rulings were made up of 716 decisions, 565 orders, 1,797 permits, 69 final letter decisions and 402 interlocutory (interim) decisions. Of those, 3,039 rulings related to air transportation, 256 related to rail, 120 to marine and 134 to accessible transportation.

The Agency does this job that Parliament set out for it using modern business methods, including alternative dispute resolution (i.e. mediation), Internet-based complaints processing, and fast-track licence applications (for the coasting trade, for example). The Agency strives to remain in tune with the transportation industry and to function efficiently (see our Report on Plans and Priorities). It is, I submit, an effective, regionally focused, results-oriented instrument of modern governance, that is rich in history.

About that history, in 2004 the Agency marked a century of service to Canadians that began on February 1, 1904, when Parliament created the Board of Railway Commissioners, the first independent regulatory body of what was then Canada's Dominion government. The Agency published an historical perspective in 2004 called *100 Years at the Heart of Transportation* to mark the centennial and distributed it widely across the country.

100 Years chronicles the evolution of Canadian transportation, the Canadian Transportation Agency and its predecessors. The order of its chapters coincides with the order in which responsibility for the various modes of transport were added to the Agency's mandate, as does the order of the chapters in this 2004 Annual Report.

The Agency today, with jurisdiction over air, rail and marine matters and responsibility for removing undue obstacles to the mobility of persons with disabilities, tries to ensure fair and equal treatment by administering laws, regulations, voluntary codes of practice, educational programs and dispute resolution. The Agency's overriding concern, as it was for its predecessors, is balance and fairness in dealing with both the users and providers in the federally regulated transportation network.

But, the Agency today takes a different approach than its predecessors, more user-friendly, emphasizing consultation, communication and outreach. Mindful that we must remain independent and impartial, we nevertheless actively keep up to date about developments in the transportation industry.

RAIL TRANSPORTATION

In 2004, a focus for the Agency in the rail sector was consultation regarding the shortfall in Western rail and port capacity to accommodate traffic that resulted from the explosion in trade with China, India and other parts of Asia.

In July, the Agency accepted an invitation from the Railway Association of Canada to tour the rail system between Vancouver and Calgary along with shippers and

other federal and provincial government officials. The trip was valuable in helping us appreciate the many issues facing railways in the movement of traffic through West Coast ports.

In August, we met in Washington with our US counterpart, the Surface Transportation Board, which has authority over rail and road matters. The Surface Transportation Board has similar concerns about West Coast congestion and system capacity, which have an impact on our overall economies. In October, staff joined 500 users of rail services and rail officials in Kansas City. They met at the invitation of the Association of American Railways to discuss capacity and the peak fall demand period.

I attended a meeting of the Western Transportation Advisory Council where key players involved in traffic movements through West Coast ports discussed rail and port capacity problems and considered solutions. At the invitation of the Canadian Wheat Board, Agency Members and staff toured grain facilities in Manitoba and Saskatchewan and met with officials of the Wheat Board and Canadian Grain Commission. We also toured grain facilities and listened to producers and shippers discuss the Prairie economy, producer-car loading, and grain-handling and transportation issues.

Still in Western Canada, Canadian National Railway's acquisition of BC Rail, the third largest railway in Canada, put that former provincial railway, with its 2,300 kilometres of track, under the Agency's jurisdiction. The Canadian Competition Tribunal, in response to concerns from shippers, made it a requirement of the BC Rail purchase that the Agency carry out a monitoring role and that it use the BC Rail transit times destined to connecting carriers via Vancouver to compare them with predetermined benchmarks and CN's own traffic to Vancouver.

To familiarize communities served by BC Rail with the *Canada Transportation Act*, senior staff and I travelled through the province and met representatives of the provincial government, municipalities, port authorities, shippers and railways.

AIR TRANSPORTATION

In 2004, the Agency's Office of the Air Travel Complaints Commissioner received 1,100 complaints from consumers, which raised some 2,400 separate issues. This is a four per cent increase in the number of complaints over 2003. Complaints dealt with issues like flight disruptions; lost, damaged and delayed baggage; and ticketing problems.

Also in 2004, Agency staff maintained contact with Air Canada while the airline worked out its restructuring plan. A Stay Order issued by Ontario Superior Court Justice James Farley stipulated that no action could be taken against Air Canada or its affiliates until the airline emerged from creditor protection.

According to the *Canada Transportation Act*, the Agency must verify that domestic air carriers meet Canadian ownership and control requirements. In September, the Agency determined that the new Air Canada entity, ACE Aviation Holdings, and its subsidiaries, met the requirements for Canadian ownership and control. This decision followed an extensive review of the new entity's restructuring plan, including not only its financial arrangements, but its management and board structure. Air Canada's innovative restructuring plan involved a division of shares into two types – one for foreigners and one for Canadians – that ensures the value of foreign-owned shares will never exceed 25 per cent of the total shares outstanding, thus meeting the legislated requirement that Canadians own and control 75 per cent of the shares outstanding.

MARINE TRANSPORTATION

The Agency made several improvements in its marine functions in 2004, including a more efficient system for dealing with coasting trade applications. The Agency introduced an electronic processing system and set up a fast track for applications involving time-sensitive vessels and unforeseen circumstances.

The Agency handled its first complaint under the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*. It alleges unreasonable increases in the cost of shipping paper products to Latin American destinations and unreasonable reductions in service to these destinations.

In February, the Agency met in Victoria with the four pilotage authorities and made a presentation about its role and responsibilities regarding pilotage issues. On the East Coast, Agency Members and staff attended numerous events and meetings with parties involved in the offshore oil and gas exploration sector.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION

Air Canada emerged from creditor protection on September 30, 2004, when the Court-ordered Stay was lifted. In total, 116 accessibility complaints before the Agency were against Air Canada as of the lifting of the Stay. Following the Stay, the Agency issued 14 decisions that had been held because of the Stay. The Agency informed Air Canada that it was proceeding with 23 complaints regarding that carrier's policy and procedures for passengers

using medical oxygen, and five complaints regarding additional fares charged by the carrier to persons with disabilities.

In late December 2004, Air Canada wrote to the Agency and expressed its position that all such complaints were extinguished, which would mean the Agency would be unable to continue its investigations into those issues. The Agency disagrees with this interpretation and will request a ruling on the matter from Mr. Justice Farley in early 2005.

I am pleased to report that the Agency introduced a fourth voluntary code of practice in 2004 under its accessible transportation mandate. The "Communication Code" and its accompanying guide are two innovative products that resulted when the Agency brought together industry leaders and consumer groups for extensive consultations. For air, rail and ferry service providers, the Code is intended to remove communication barriers for persons with disabilities, thereby improving their ability to travel independently.

National Transportation Week was held in Ottawa in June 2004. It focused on accessible transportation. The Agency kicked off the week-long event with a panel discussion, which I moderated, titled "The Future of the Transportation Business in an Accessible World."

In November 2004, following consultation with users and carriers, the Agency released accessibility guidelines for carriers operating aircraft with 29 and fewer seats. In our discussions, it became obvious that small aircraft require a more flexible approach than larger aircraft. The guidelines explain in practical terms how small operators can best accommodate travellers with specific needs.

MEDIATION PROGRAM

During 2004, the Agency had a significant increase in the number of cases referred to mediation (39 in 2004; 29 in 2003; 20 in 2002), continuing a trend towards greater acceptance of alternative methods to resolve disputes. Parties find mediation speedy and less costly. With a 90 per cent settlement rate, four out of five participants indicated they were fully satisfied with the Agency's mediation service.

AGENCY MEMBERS AND STAFF

On September 30, 2004, Liette Lacroix Kenniff's term as Air Travel Complaints Commissioner ended. Ms. Lacroix Kenniff made a significant contribution to the improvement of air passenger travel in Canada, and I want to express my sincere appreciation for her expertise and commitment during her two years with the Agency.

I also want to thank Michael A. Sutton, an Agency Member whose term ended at the beginning of 2004. Mr. Sutton, a Member since December 1997, lent his keen mind and invaluable insight to many Agency decisions. He made an enduring contribution to the Agency.

And I thank also our 260 hard-working and talented staff who, in facing some very challenging decisions and issues in 2004, delivered what I consider to be stellar service to Canadians.

As we look forward, I am pleased to welcome Baljinder S. Gill of Ottawa as our newest Agency Member. Mr. Gill's term began on April 26, 2004.

Marian L. Robson
Chairman and Chief Executive Officer

THE AGENCY TEAM

CHAPTER 1

© Photodisc

THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY IS EMPOWERED UNDER THE *CANADA TRANSPORTATION ACT* TO HELP IMPLEMENT THE GOVERNMENT OF CANADA'S TRANSPORTATION POLICY. THE UNDERLYING PRINCIPLE OF THE AGENCY'S WORK IS THAT ALL USERS AND PROVIDERS OF FEDERALLY REGULATED TRANSPORTATION SERVICES (AIR, RAIL AND MARINE) SHOULD BE TREATED WITH FAIRNESS. IF MARKET FORCES ALONE DO NOT RESULT IN FAIR, REASONABLE RATES OR SERVICE FOR TRANSPORTATION USERS, CARRIERS, COMMERCIAL SHIPPERS AND INDIVIDUAL TRAVELLERS, THE AGENCY HAS A MANDATE TO ENSURE THAT THEY RECEIVE THE PROTECTION PROVIDED FOR THEM UNDER THE LEGISLATION.

THE AGENCY ACTS AS AN ECONOMIC REGULATOR AND AERONAUTICAL AUTHORITY, AND WORKS TO FACILITATE ACCESSIBLE TRANSPORTATION. AS AN INDEPENDENT QUASI-JUDICIAL TRIBUNAL, IT HAS JURISDICTION TO SETTLE DISPUTES AND TO MAKE DECISIONS ON A WIDE RANGE OF ECONOMIC MATTERS INVOLVING FEDERALLY REGULATED MODES OF TRANSPORTATION. THROUGH THE OFFICE OF THE AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER, THE AGENCY HANDLES GENERAL CONSUMER COMPLAINTS AND ISSUES RELATING TO AIR TRAVEL.

Who We Are

The Agency exercises its powers through its Members – up to seven permanent Members appointed by the Governor-in-Council and up to three temporary Members appointed by the Minister of Transport. As of December 31, 2004, there were seven permanent Members, including the Chairman, who is also the Agency's Chief Executive Officer, and the Vice-Chairman.

As cases are received at the Agency, the Chairman appoints panels of Members to hear them. If a request for mediation is received, the Chairman is responsible for appointing mediators. Members exercise their quasi-judicial responsibilities by sitting on panels hearing the wide variety of matters that are before the Agency.

The Chairman, as CEO, oversees all aspects of the administration and operation of the Agency. She is required to play an active role in allocating resources (both financial and staff), responding to government priorities and improving the organizational effectiveness of the Agency. As CEO, she also chairs the Agency's Executive

MEMBERS

Marian L. Robson
Chairman and CEO
Born in Saskatoon, SK
Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996

Gilles Dufault
Vice-Chairman
Born in Montréal, QC
Former VIA Rail executive and business strategy consultant
Appointed January 19, 1998, as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000

Mary-Jane Bennett
Member
Born in Saint-Boniface, MB
Lawyer and active member of various boards and committees
Appointed January 19, 1998

Guy Delisle
Member
Born in Alma, QC
Lawyer and former senior legal counsel and temporary member of the National Energy Board
Appointed January 8, 2002

Baljinder S. Gill
Member
Born in Ludhiana, India
Former Member of the Ontario Highway Transport Board; former Chief of Facility Planning, Marine Technical and Support Services, Transport Canada
Appointed April 26, 2004

George Proud
Member
Born in Charlottetown, PEI
Former Member of Parliament for Hillsborough and former Member of the Legislative Assembly of Prince Edward Island
Appointed January 8, 2001

Beaton Tulk
Member
Born in Ladle Cove, NL
Former Deputy Premier and Premier of Newfoundland and Labrador, as well as Minister of Industry, Trade and Rural Development
Appointed December 16, 2002

Liette Lacroix Kenniff
Air Travel Complaints Commissioner and Member
Born in Montréal, QC
Former general manager of the International In-Flight Service Management Organization, as well as manager with the International Air Transport Association and Air Canada
Appointed October 1, 2002 - September 30, 2004

Committee and is responsible for setting the strategic direction and priorities of the organization.

A staff of about 270 employees provides operational support and assists the Members in their decision-making process.

What We Do

The Agency's organizational structure comprises the Chairman's Office and four branches that support and advise Agency Members: Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management.

The Air and Accessible Transportation Branch processes licences and charter permit applications from Canadian and foreign air carriers, and is involved in enforcing Agency licensing requirements. It helps negotiate, implement and administers international air agreements, and deals with appeals of Nav Canada user charges. This branch helps to protect the interests of the travelling public, shippers and Canadian air carriers by ensuring that carriers abide by the terms and conditions of carriage, fares, rates and charges set out in their published tariffs; that proposed fares, rates, charges and terms and conditions of carriage are clear, just and reasonable and not unduly discriminatory; and that they are consistent with Canadian legislation and regulations, and with the relevant bilateral agreements.

This branch also provides support to the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, established in 2000, which handles air travel complaints related to air fares on non-competitive domestic routes from consumers. It attempts to informally resolve consumer complaints related to air travel. Where this is not possible and where the complaint relates to a possible failure to apply a carrier's tariff, the Agency may address the issue through its formal complaint adjudication process.

The branch helps to ensure that all modes of federally regulated transportation are accessible to persons with disabilities and deals with complaints related to air, rail and marine transportation. This duty is accomplished in two ways: on a case-by-case basis by assisting the Agency in resolving individual complaints; and on a systemic basis by assisting the Agency in developing regulations, codes of practice and standards concerning the level of accessibility in modes of transport under federal jurisdiction.

The Rail and Marine Branch deals with rate and service complaints in the rail and marine industries, as well as disputes between railway companies and third parties in railway infrastructure matters. It processes applications for certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways, and provides technical advice and recommendations to

Members concerning railway interswitching rates. Railways' revenue caps for the movement of Western grain, the development of railway costing standards and related regulations and the audit of railway companies' accounting and statistics-generating systems (as required) all fall within the branch's responsibility.

This branch also assists in protecting the interests of Canadian marine vessel operators regarding applications to use foreign vessels in Canadian waters, by making recommendations to the Canada Revenue Agency on whether suitable Canadian vessels are available.

In respect to pilotage and ports, the Agency is authorized to determine, in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest.

The Legal Services and Secretariat Branch provides legal advice and counsel in all matters brought before the Agency, including enforcement and cases of air travel complaints. It represents the Agency before the courts, including the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, when Agency decisions are submitted to the appeal process. Branch staff assists in the writing of decisions, administrative procedures, Agency meetings and hearings.

The Secretary has the duty, under the *Canada Transportation Act*, to maintain a record of any rule, order, decision and regulation of the Agency. The branch also plays a major role in developing and applying the Agency's procedures and regulations.

The Chairman's Office provides administrative and managerial support to the Chairman, Vice-Chairman and Members. It also includes the Internal Auditor and the Communications Directorate. The Internal Auditor is responsible for providing objective assessments about the design and operation of management practices, control systems, and information, in keeping with modern comptrollership principles.

The Communications Directorate plays an active role in ensuring that Canadians understand their rights and obligations, as well as the mandate of the Agency under the *Canada Transportation Act*. It publishes brochures and reports, advertises, issues news releases, responds to information requests and operates the Agency's Web site; it co-ordinates participation at public events and trade shows with Members and staff to meet Canadians and answer their questions; and it plans and evaluates the Agency's communications activities. Because the Agency has diverse audiences with varying needs, the Communications Directorate provides information in many formats,

including paper, electronic, braille and audiocassette.

The Corporate Management Branch supports the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, strategic planning, finance and administration, security, information management and technology, and the library.

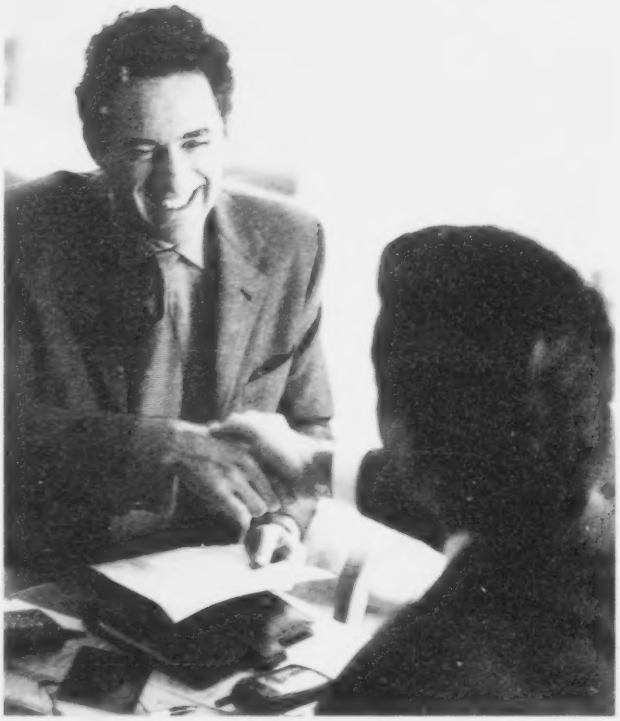
How We Do It

The Formal Hearing Process

When a complaint is filed with the Agency, a panel of at least two Members considers the complaint. According to its General Rules, the Agency ensures that each party in a complaint has the opportunity to file its submissions. Once all parties have filed their pleadings, Agency staff provides any research or analysis required by Members who then consider the matter from – but not limited to – legal, economic, operational and environmental perspectives, and then issue a decision. The process must be completed within 120 days unless the parties agree to an extension. Although most cases are resolved through file hearings with written pleadings, Members may hold oral hearings, usually in more complex cases.

Mediation

Introduced in 2000 as an informal alternative to the formal adjudicative process, mediation is actively promoted by the Agency for disputes dealing with rail, marine and accessible transportation. Mediation is voluntary and informal, confidential and non-confrontational, allowing disputing parties to understand other perspectives, identify facts, check assumptions, recognize common ground and test possible solutions. The process allows disputing parties to develop creative solutions that may not be available through formal adjudication. An external evaluation of the mediation program was completed in 2004 with positive results.



© Digital Vision

The Agency will continue to promote mediation as a valuable option in dispute resolution.

The Modified Hearing

Modified hearings have been developed by the Agency to help resolve disputes when a question or an issue cannot be resolved through the formal hearing process. A modified hearing is simpler than a formal hearing in that it takes place around a conference table. Members question witnesses directly and Agency staff needed to assist the Members is kept to a minimum. This modified process allows for a timely, less costly and less formal resolution of disputes while maintaining the benefits of a formal hearing.

Appealing an Agency Ruling

Should the parties in a proceeding not agree with a decision or an order, they may seek leave to appeal to the Federal Court of Appeal on a question of law or jurisdiction, within one month of the order or decision or petition the Governor-in-Council at any time. Any decision or order may be reviewed by the Agency if there has been a change in the facts or circumstances pertaining to that decision or order.

Government On-Line

A key priority of the Government of Canada and the Agency is to communicate with Canadians in the easiest, most accessible ways possible. Besides implementing the Communication Policy of the Government of Canada, the goal is to use information technology to provide citizen-centred and integrated services to Canadians at any time, anywhere and in the official language of their choice.

In 2004, the Agency received 564 complaints (533 air travel complaints, 17 accessibility complaints, 5 pricing complaints and 9 tariffs complaints) via its on-line Web form on the Agency Web site.

Also in 2004, a total of 1,061 people were signed up for the subscription service offered on the site. This service alerts subscribers when new content is added to the site, such as general announcements, news releases, publications and decisions.

Accessibility Advisory Committee

The Agency's Accessibility Advisory Committee and Working Group participants help the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines on accessibility. In addition to holding annual meetings, the Agency consults the Committee regularly for all of its regulatory projects.

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry and other interested parties are members of this committee.

Representatives from the community of persons with disabilities

Canadian Association for Community Living - J. Mahaffy
Canadian Association of the Deaf - J. Jickels
Canadian Association of Independent Living Centres - V. Miele
Canadian Council of the Blind - J. Rempel
Canadian Hard of Hearing Association - C. Cantlie
Canadian Hearing Society - L. McIntyre
Canadian National Institute for the Blind - F. Cutler
Canadian National Society of the Deaf/Blind - J. Sayer
Canadian Paraplegic Association - M. Styner
Canadian Pensioners Concerned Incorporated - B. Black
Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) - C. Serradori
Council of Canadians with Disabilities - P. Danforth
Centre québécois de la déficience auditive - Y. Mantha
Guide Dog Users of Canada - J. Main
Institut Nazareth et Louis-Braille - P. Ferland
Kéroul - G. Déry
National Federation of the Blind: Advocates for Equality - M. Cummings
Seniors' Voice - W. Coates

Representatives from the transportation industry

Air Canada - M. Hurter
Air Transport Association of Canada - W. Everson
Association québécoise des transporteurs aériens inc. - J. McKenna
Canadian Airports Council - S. London
Marine Atlantic - W. Harbin
Railway Association of Canada - G. Gauthier
VIA Rail Canada Inc. - K. Coffen

Other interested parties

Canadian Human Rights Commission - K. Izzard
Government of Alberta - S. Wong
Human Resources Development Canada - M. Regnaud

Transport Canada

Accessible Programs - B. Nelson
Cabin Safety Standards - C. Cudahy
Regulatory Standards - M. Khouzam
Transportation Development Centre - B. Marshall

RAIL TRANSPORTATION

CHAPTER 2

Established in 1904 as the Board of Railway Commissioners, the Agency began as an independent regulatory body with authority over the country's railways. The Board's powers have greatly evolved and been passed to its successors over the course of the organization's 100-year history, as railways increasingly faced competition from other modes of transportation and tougher economic realities. Although Canada's railway legislation has been transformed by time, the Agency continues to have economic authority over railways.

More specifically, the Agency's current mandate in rail transportation ranges from the licensing and approval of new operations to the resolution of rate and service disputes between railways and shippers or other parties, the regulation of interswitching, the administration of the Western Grain Revenue Cap regime, and overseeing the eventual discontinuance of service and disposal of assets of a railway line.

RAIL TRANSPORTATION

The Canadian National Railway Company's acquisition of BC Rail, Canada's third largest railway with 2,300 kilometres of track, greatly increased the size and shape of the country's federally regulated railway system in 2004. The role of the Canadian Transportation Agency, as economic regulator of those railways under federal jurisdiction, expanded accordingly.

The Agency held a series of meetings throughout British Columbia in 2004, to inform interested parties of the consequences of BC Rail becoming part of the federally regulated system and subject to the *Canada Transportation Act*.

The Canadian Competition Tribunal, in response to concerns from shippers, made it a requirement of the BC Rail purchase that the Agency carry out a monitoring role and that it use the BC Rail transit times destined to connecting carriers via Vancouver to compare them with predetermined benchmarks and CN's own traffic to Vancouver. The Agency will undertake this responsibility to monitor the transit times for CN to deliver railway cars along the former BC rail lines from northern British

Columbia to Vancouver interchanges, both when shippers are using only CN service to deliver their goods and when their loads are being switched to competing railways. The Agency is required to submit reports to CN, connecting carriers in Vancouver as well as the Competition Bureau on a regular basis.

In addition to its oversight role with respect to the acquisition of BC Rail by CN, the Agency's railway mandate was the focus of several other major developments during 2004, including:

- the enactment of amendments to the *Railway Interswitching Regulations*;
- the publication of both the *Rules of Procedure for the Conduct of Final Offer Arbitration* and the *Rules of Ethics for Prospective Arbitrators*; and
- the determination that, for the first time, the Canadian Pacific Railway had exceeded its revenue cap for the movement of Western grain during crop year 2003-04.

Interswitching

Amendments to the *Railway Interswitching Regulations*, which had been proposed by the Canadian Transportation Agency in 2003, came into force in the fall of 2004.

Subsection 128 (1) of the *Canada Transportation Act* stipulates that the Agency may make regulations prescribing terms and conditions governing the interswitching of rail traffic. According to the Act, any person can request a local railway to interswitch its traffic, at a rate provided for in the Regulations, to a connecting railway carrier if its point of origin or destination is within the interswitching limit of a 30-kilometre radius from an interchange. Subsection 128 (5) of the Act requires the Agency to review the Regulations as warranted, and also at a minimum of five-year intervals.

The amendments to the Regulations were prepared following a series of consultations with interested parties in the railway industry. Among the most significant changes is a reduction in interswitching rates which came into force on October 23. The other amendments to the Regulations came into force on September 23.

The Agency amended Section 8 of the Regulations, which was found to be at odds with the *Canada Transportation Act* by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations (SJC). This amendment reflects the SJC's opinion that the statutory authority granted to the Agency by Section 128 of the Act extends to prescribing interswitching rates, not maximum rates. Section 8 was therefore revised to make it consistent with the current Act, by prescribing a specific interswitching rate for each distance zone and by deleting the reference to

interswitching rates being considered as maximum rates.

Other amendments to the Regulations were made to ensure that they accurately reflect the legislative changes to the interswitching provisions introduced with the repeal of the *National Transportation Act, 1987* that was replaced by the *Canada Transportation Act* in 1996.

Level of Service

In 2004, Wabush Mines Inc. filed a level-of-service complaint against the Quebec North Shore and Labrador Railway Company (QNSL), seeking an order directing the carrier to issue a tariff pursuant to Section 118 of the *Canada Transportation Act* and to maintain an adequate level of service between Wabush Lake and Arnaud Junction under Section 116 of the Act.

As part of its complaint, Wabush Mines Inc. also made requests for interim relief. Specifically, Wabush Mines Inc. was seeking:

- an interim order requiring QNSL to continue to haul its traffic from Wabush Lake Junction to Ross Bay Junction on a non-scheduled basis at the rate then charged by QNSL or any other rate the Canadian Transportation Agency determined to be fair and reasonable; and
- an interim order prohibiting QNSL from imposing the new proposed scheduled service between Ross Bay Junction and Arnaud Junction, and requiring QNSL to continue to haul its traffic when tendered at the rate then charged by QNSL or any other such rate that the Agency determined to be fair and reasonable.

The Agency granted Wabush Mines' requests for interim relief, as the Agency determined that Wabush met the three-part test to obtain such relief. Accordingly, the Agency ordered QNSL to continue to provide Wabush with the same non-scheduled railway service that it had always provided for the movement of its traffic between Wabush Lake Junction and Ross Bay Junction at a maximum rate specified by the Agency, and to continue to provide Wabush with the same non-scheduled railway service it had always provided for the movement of its traffic between Ross Bay Junction and Arnaud Junction at the maximum rates provided in QNSL's Tariff 2004-1.

The Agency will hear the case on its merits in 2005 and render its final decision thereafter.

Several level-of-service complaints against the Canadian Pacific Railway Company (CPR) were brought before the Agency by grain producers and producer groups

during 2004. The complaints dealt with disparities between the grain tonnage producers claimed they had loaded into the railcars and the unload weights credited to them by CPR at the destination terminals. One such complaint was resolved via the Agency's mediation program and another was the subject of an agreement between the parties before the Agency could render a decision. Five other such cases were still in mediation at year-end.

Final Offer Arbitration

When shippers and carriers are unable to resolve disputes on their own, they can apply to the Agency for final offer arbitration (FOA), which is a confidential method of settling a matter through an independent arbitrator or a panel of three arbitrators.

Prior to Agency referral of a case to an arbitrator, the Agency assures that the shipper's request for FOA is complete and that the shipper has notified the carrier of its intention to use FOA. The Agency may also assist the parties in selecting an arbitrator and may provide administrative, legal and technical advice to the arbitrator when requested.

Following a series of industry consultations in 2003, a set of *Rules of Procedure for the Conduct of Final Offer Arbitration* and *Rules of Ethics for Prospective Arbitrators* was approved and published by the Agency in February 2004. Both sets of rules are available on the Agency's Web site, along with a list of arbitrators available for the arbitration process.

During 2004, the Agency received three requests for FOA. As this is a confidential process, the Agency cannot discuss the details of these cases. In two of the matters, the respective carriers filed applications pursuant to Section 162.1 of the *Canada Transportation Act* requesting an order that the matter not be referred to FOA or in the alternative, if the request was referred, that the arbitration be discontinued or the decision of the arbitrator be set aside. Of the three requests for FOA, all cases were ultimately referred to the arbitrators selected by the parties.

For the first time since the introduction of FOA in 1996, the Agency was asked in 2004 to provide technical expertise to aid in the arbitration process. Two such requests were made during the year.

Since the enactment of the *Canada Transportation Act* in 1996, the Agency has received more than 23 notices from shippers of their intention to submit their disputes to FOA. About half of those cases were withdrawn or settled before arbitration. Information on important rail disputes and the Agency's findings on FOA jurisdictional challenges can be found on its Web site.

Certificates of Fitness

The Agency issues a certificate of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway under federal jurisdiction has adequate liability insurance. Certified companies are then monitored for continued compliance. The Agency may also vary certificates to reflect changes in railway operations or, suspend or cancel a certificate.

One new certificate of fitness was issued in 2004 to the Kettle Falls International Railway LLC to operate a railway between British Columbia and the State of Washington. The certificate of fitness for CN was varied to reflect CN's agreement with the Province of British Columbia to lease and operate BC Rail, the third largest railway in Canada. The certificate of fitness for VIA Rail was also varied to reflect the addition of a new line as well as a change in the company's operations. In addition, the certificate of fitness for 2986250 Canada Inc. was varied to reflect its amalgamation with Sydney Coal Railway Inc. The new certificate now authorizes Sydney Coal Railway Inc. to operate the railway.

Construction Approval

Subject to certain exclusions, the Agency must approve the location of new railway lines, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. The Agency may also be asked to approve the construction of railway crossings, including bridges and underpasses. In each case, the Agency must first assess the environmental impact of a project under the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEAA).

In 2004, the Agency received the project description required under the CEAA for the Geddis Locomotive Facility wherein CPR intends to construct a locomotive set-off facility and add a third mainline track on the Shuswap Subdivision near Pritchard, BC. The project is one of many designed to expand CPR's operational capacity between Calgary and Vancouver to help meet the increased demand for rail services, in particular the traffic to and from markets in China. As a first step, the Agency produced a scoping document setting out the criteria to be assessed in the environmental assessment of the project.

The Agency continued its screening of other projects such as the proposed relocation of part of the CPR Coutts Subdivision near Milk River, AB, and the St. Albert, AB, bypass of the CN Sangudo Subdivision. The Agency also continued its environmental monitoring of major construction proposals including: a CN intermodal terminal near Milton, ON; a rail link to Toronto's Pearson Airport; a rail relocation project at Front Street in downtown Toronto; a power line near

ACCESS FOR COTTAGERS – The Malachi Campers Association, a group of 17 cottagers on Lake Malachi in Northwestern Ontario, complained to the Agency that they required a crossing at the Redditt Subdivision on the Canadian National Railway line. All supplies for the 17 cottage owners must be brought in by boat and transported across the CN line to the cottagers' properties. An earlier crossing had been removed by CN. The Agency ordered CN to reinstate the crossing to allow the cottage owners proper access to their properties.

Sumas, BC; and the twinning of Highway 69 in Ontario. The Agency also continued its leadership of the interdepartmental screening committee, which it had formed to undertake the environmental assessment of the Detroit River Tunnel Partnership project of which CPR is a major partner.

The Agency made two environmental screening decisions in 2004, allowing the projects to proceed when assured that the applicant took measures deemed by the Agency to be appropriate to mitigate any significant adverse environmental impacts.

Infrastructure Issues

The Agency resolves disputes over railway rights of way, tracks, crossings, supporting facilities, protective devices and other physical aspects of a railway's operation.

In 2004, the Agency reached decisions in five disputes about road crossings of railways, three disputes over utility crossings, and four disputes about private railway crossings.

The Agency also received 88 agreements filed by parties who had conducted their own negotiations related to railway crossings.

The Agency may also issue decisions apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices, such as crossing signals or fencing along rights of way. The Agency issued decisions in eight cases involving protective devices in 2004.

The Agency also completed 23 reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from one government to another.

The Minister of Transport and the Province of Ontario had previously agreed that the federal railway crossing laws apply to railways under Ontario provincial jurisdiction, and that the Agency should administer those laws. In 2004, the Agency and the Province of British Columbia drafted a

similar agreement which, when signed, would authorize the Agency to administer railway crossing laws respecting British Columbia railways.

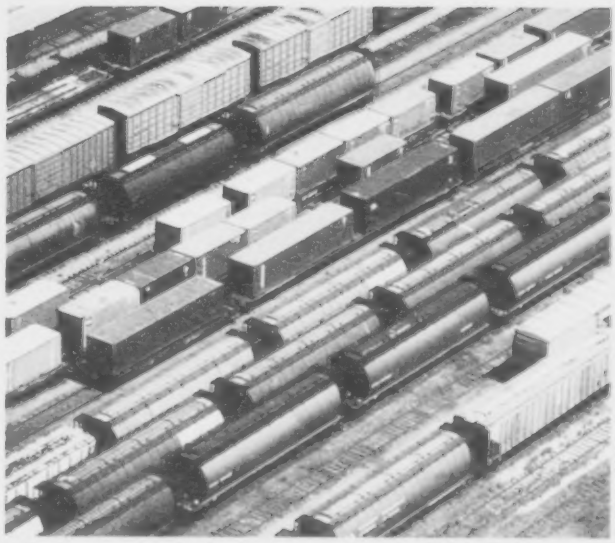
Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction

As part of the Agency's responsibility for resolving disputes between federal railway companies and other interested parties, such as utility companies, road authorities and landowners, the Agency develops guidelines that provide a third-party assessment of rail costs and set a consistent, country-wide rate structure for work performed by railway companies.

In 2004, the Agency published a *Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction*. This guide, which became effective January 1, 2004, is intended for use by Canadian federally regulated Class I railways when charging for construction or maintenance work performed at crossings, crossing warning systems or for any other crossing-related work, either agreed to by the parties or authorized by an order of the Agency.

Transfer and Discontinuance

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow the process prescribed in Division V, Part III of the *Canada Transportation Act*. The Agency may be asked to determine whether a railway company has complied with



© Digital Vision

that process. Pursuant to Section 140(1) of the Act, a yard track, siding, spur or other track auxiliary to a railway line is exempt from the prescribed discontinuance process. As a result, the Agency may also be asked to determine whether a specific piece of track is subject to the prescribed process.

In 2004, the Agency was considering an application made by the Burlington Northern and Santa Fe Railway Company Limited to determine whether an unused piece of trackage, designated as the Burrard Inlet Barge Dock Spur in the City of Vancouver, constituted a yard track, siding, spur, or other track auxiliary to a railway line under subsection 140(2) of the Act. A decision on this matter is expected in 2005.

The Agency received notices of discontinuance for the following CPR subdivisions in Saskatchewan: Burstall Subdivision between mile 27.0 (near Burstall) and mile 70.2 (Fox Valley) and between mile

70.2 and mile 81.7 (Ingebright Lake); Arcola Subdivision between mile 61.32 (near Redvers) and mile 87.0 (near Carlyle). CN, for its part, did not discontinue any lines during the year.

No railway lines were transferred in 2004.

Western Grain Revenue Caps and Revenue

Under sections 150 and 151 of the *Canada Transportation Act,* the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for a prescribed railway company (currently CN and CPR), for the movement of Western grain for each crop year. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31. If the railway company revenue exceeds its revenue cap, it must pay the excess amount plus a penalty to the Western Grain Research Foundation, for research in the industry.

On December 30, 2004, the Agency ruled that CN's revenues for the movement of Western grain did not exceed its revenue cap and that CPR's revenues did exceed its revenue cap for the crop year 2003-2004. CN's grain revenue of $320,783,912 was $1,190,454 below its revenue cap of $321,974,366, while CPR's Western grain revenue of $309,918,659 was $321,912 above its revenue cap of $309,596,747. One Member of the three-Member panel dissented on one element of CPR's revenue determination; however, she did agree with the other two panel Members that CPR had exceeded its revenue cap for 2003-2004.

2003-2004 was the Agency's fourth year for revenue cap determinations, and marked the first time a railway had exceeded the maximum revenue entitlement.

In April 2004, the Agency had announced a year-over-year decrease of 0.9 per cent in the Volume-Related Composite Price Index for the movement of Western grain for crop year 2004-2005. The index is an inflation factor to reflect CN's and CPR's price changes for railway labour, fuel, material and capital inputs. It is used with other inputs (volume and length of haul) to calculate the Western grain revenue caps.

Grain Transportation Issues

In 2004, Agency staff continued to assist Transport Canada in assessing the potential impact of the disposal of the Government of Canada's grain hopper car fleet on the grain revenue cap.

In April, Agency staff responded formally to a specific request by Transport Canada regarding the maintenance of the hopper cars. The department had asked for an estimate of the maintenance cost per car that would be embedded in the combined CN and CPR revenue caps for crop year

2003-04. The report prepared by Agency staff indicated an amount of $4,329 per car. Transport Canada publicly released the report's executive summary as part of the department's due diligence process in considering options for the disposal of the Government of Canada's hopper car fleet.

In late fall, the department made a further request to the Agency for a determination of the actual maintenance cost-per-car incurred by the railways who use the Government of Canada's hopper cars. This determination is expected in early 2005.

In 2004, the Agency continued to assist Government of Canada departments in responding to the United States Trade Representative's petition to the World Trade Organization (WTO), under Article XXII of the *General Agreement on Tariffs and Trade*, 1994, on the export of wheat by the Canadian Wheat Board (CWB) and Canada's treatment of imported grain. Agency staff provided advice and analysis concerning the revenue cap regime as part of the Canadian team in defence of the country's transportation and handling policies affecting the Western grain industry. The WTO ruling was made public in April 2004. With respect to the U.S. Trade Representative's allegations regarding the revenue cap policy, the WTO found that the revenue cap regime provides less favourable treatment to U.S.-grown grain imported into Canada as the policy is only applicable to grain grown or processed in Canada west of Thunder Bay.

© Digital Vision

Cost of Capital

In early 2004, the Agency approved separate cost of capital rates for CN and CPR. The annual rates are used to develop the volume-related price index which, in turn, is used to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain. The Agency also determines rates for cost of capital for other railway costing requirements, including the development of interswitching costs and rates.

The cost of capital rates for CN and CPR, which will be used in calculating their respective revenue caps for crop year 2004-05, are 8.79 per cent and 8.50 per cent respectively. The cost of capital is the return expected and required from an investment in a firm's debt or equity.

The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets – namely, interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring cost of equity, or the return that shareholders expect, involves an analysis of various financial models, risk assessment and other technical relationships.

In September 2003, the Agency began talks with CN, CPR and other interested parties on recurring issues raised by the railways regarding the Agency's estimate of cost of common equity rates. The main issues under review were the appropriateness of financial models to be used in estimating the cost of common equity and the source of relevant data as required inputs to the various models.

The Agency issued its decision in February 2004, stating that it would continue to assess the three market-driven models ascribed in previous decisions in its cost of equity appraisals. Regarding elements of the Capital Asset Pricing Model, the Agency will continue to assess short- and long-term bond rates during the month of January and monitor such rates for their reasonableness to determine risk-free rates. When calculating beta values, the Agency will consider a period of five years (when possible) of monthly or weekly data obtained from the Standard & Poors / Toronto Stock Exchange Composite Index, and the Agency will continue to assess the market risk premium on a continuing basis, by use of a time period that has sufficient length to incorporate many business cycles, periods of low and high performance, periods of volatility and stability, as well as to reflect the impact of unusual events and significant changes in world events. The Agency will continue to assess Canadian data for its cost of equity estimations.

Net Salvage Value Determinations

Section 143 of the *Canada Transportation Act* requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued operation before discontinuing them. Parties are free to negotiate an acceptable sale price. However, any party to the negotiation can ask the Agency to set the net salvage value of the line for continued operation. The requesting party must reimburse the Agency for its costs in handling the application. If the railway does not transfer the line after advertising it, it must offer to transfer the line to the federal, provincial, municipal or district government for not more than net salvage value of the line. Either the railway or government may ask the Agency to determine the net salvage value, at no cost. Governments may use the line for any purpose after taking possession. The Agency received no requests for net salvage value determinations in 2004.

Regulatory Railway Costing

The Agency maintains a railway costing model to estimate the railway operating costs for CN and CPR. The costing model is based on railway-submitted costing data, which are reviewed and approved by the Agency. The model is used in a variety of applications, such as adjudicating rail service and rate disputes; in setting interswitching rates under the *Railway Interswitching Regulations*; in determining overhead used for charges in the construction and the maintenance of railway crossing protection at railway crossings; and, in estimating the impact of possible changes in transportation policy as well as other related regulatory activities.

As part of the process of setting interswitching rates, the Agency makes visits to railway yards to review interswitching operations. Each year, the Agency visits different yards to ensure that the rates reflect the cost of interswitching traffic at all locations across Canada. In 2004, the Agency visited four rail yards in Ontario – Sault Ste. Marie, Sudbury, Thunder Bay and Toronto.

The Agency's assistance was requested by an arbitrator during a final offer arbitration proceeding to review the railway's cost of moving automobiles (both trucks and cars) from Vancouver to Toronto and to Montreal. The Agency's findings were provided to the arbitrator.

Historical Price Indices

The Agency develops indices to measure changes in prices of labour, fuel and material for CN and CPR. The Agency uses these prices to establish the maximum revenue cap for Western grain movement by CN and CPR. The indices, updated annually, are also used to develop railway costs when using more than one year of data.

Mediation

With four cases in progress at the beginning of the year and 15 new requests for mediation received during the course of the year, the Agency handled a total of 19 mediation cases regarding rail disputes in 2004. Three cases were resolved through mediation sessions. In seven cases the respondent was unwilling to mediate and nine cases were pending at year end.

The Agency's rail mediation initiative experienced some 'firsts' in 2004. A successfully mediated resolution to a level of service dispute between a shippers' group and a major carrier occurred, and the first request for mediation initiated by a major carrier was received. Telephone mediation was also used during the year, to the satisfaction of all parties who had requested its use.

In addition to ongoing outreach activities, the Agency took part in productive discussions with stakeholders involved in specific conflicts for which it was thought

the Agency's mediation process could be useful. Mediation sessions resulting from these discussions are scheduled and expected to take place early in 2005. It is hoped, as a result of these sessions, that resolutions will develop both for the individual disputes, as well as for systemic sources of chronic conflict.

Communicating with Canadians

In its continued commitment to inform and consult the railway industry and its users, the Agency carried out a wide variety of communication activities in 2004. Its primary focus was a communications strategy to inform interested parties of the Agency's mandate and potential impacts of the acquisition of BC Rail by the Canadian National Railway Company in British Columbia.

The Agency Chairman and senior staff conducted meetings with provincial and municipal officials, shippers and their associations, and other railway industry delegates as well as news media representatives to explain the consequences of the provincial railway coming under federal jurisdiction, specifically the *Canada Transportation Act*. Meetings took place in a variety of locations including Victoria, Vancouver, Prince George and Dawson Creek. The Agency also produced a one-page brochure highlighting the Agency's functions and created a dedicated Web sub-site for further information.

In 2004, the Agency responded to more than 376 inquiries and requests for information from various parties in the rail industry. Most of these queries were related to the existing provisions of the Act, namely, the competitive access provisions, such as level of service, interswitching and final offer arbitration, railway crossing agreements and disputes, certificates of fitness, transfer and discontinuance and the Western grain revenue cap.

Inquiries also came from grain shippers and from producers who load their own grain into railway cars. Their questions related to car supply, car maintenance and various aspects of railway service.

As mentioned in the Agency's 2003 Annual Report, the Agency was approached by the Canadian Grain Commission (CGC) regarding the provisions of the Act in relation to grain producers loading producer cars. In 2004, Agency staff was part of an advisory committee that assisted in the preparation of a *Best Practices Guide for Producer Car Loading*. The Guide was finalized in 2004 and should be released in 2005.

In December 2004, the Chairman, several Members and staff travelled to Winnipeg and Saskatoon to meet first-hand with CGC, CWB, West Central Road & Rail and N.M. Paterson and Sons Ltd. officials to learn more about transportation issues facing grain producers.

Formal consultations with respect to the Revenue Cap Inflation Index were held in 2004 with numerous organizations in Western Canada, including provincial governments, produce groups such as the Keystone Agricultural Producers and the Saskatchewan Pulse Growers, various pool grain and terminal operators and the CWB. There were also formal consultations regarding maintenance rates and charges for railway work at road/rail crossings for non-Class I railways and for railway noise and proximity issues. The Agency is participating in the joint Railway Association of Canada/ Federation of Canadian Municipalities venture to produce a framework to resolve noise and other proximity issues.

A new *Guide on Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction* became effective in January 2004. It is available in print form or can be downloaded from the Agency's Web site.

The Agency continued to carry on information exchanges in 2004 with railway carriers and shippers' organizations, including the Railway Association of Canada (RAC) and the American Association of Railroads, the Canadian Fertilizer Institute, the Farmer Rail Car Coalition, the Western Transportation Advisory Council (WESTAC), the Canadian Industrial Transportation Association, the Coal Association of Canada, the Forest Products Association of Canada and various Vancouver port operators. Among the major activities was a Vancouver-to-Calgary rail trip organized by RAC that allowed the Chairman and several Agency Members to exchange with representatives from the railways and some of their most important clients.

The Agency also met with its American counterparts in the Surface Transportation Board, the National Industrial Transportation League and the Federal Railroad Administration, and conferred with the Canadian Ambassador and staff in Washington, DC. The Agency provided information about its mandate and responsibilities, and explained current legislative and regulatory provisions for transportation services in Canada.

A number of formal presentations were made to a variety of audiences including the Northwest Corridor Development Association, the American Railway Development Association, the Canadian Conference on Coal and visiting railway delegations from China and Africa. Presentations were also received from CN, CPR and the CWB.

The Agency hosted its annual forum for members of the RAC meet Agency staff and representatives of other Government of Canada departments and agencies.

The Agency participated in seven municipal trade shows in Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario and Québec.

CASES BEFORE THE COURTS

Federal Court of Appeal - Cases Pending in 2004

Canadian National Railway Company v. Regional Municipality of York and the Canadian Transportation Agency

Court File No. A-63-04

Appeal of Agency Decision No. 517-R-2003, dated September 10, 2003, regarding an application for a determination of the apportionment of costs for the reconstruction of an at-grade road crossing in the town of Richmond Hill, in the regional municipality of York, Ontario. On December 7, 2004, the Federal Court of Appeal dismissed the appeal with costs.

Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Elk Valley Coal Corporation

Court File No. A-546-04

Application for a judicial review, seeking a writ of prohibition to prevent the Agency from referring the submission of the Elk Valley Coal Corporation to arbitration for final offer arbitration of rates to be charged by Canadian Pacific Railway for movement of coal by rail. A preliminary request for an interim injunction was denied by the Federal Court of Appeal; the case will now be heard on its merits and ruled upon during 2005.

Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency, Earl T. Mufford and Roy H. Mufford

Court File No. 04-A-43

Application for leave to appeal Agency Decision No. 485-R-2004, dated September 14, 2004, relating to an application by Earl T. Mufford and Roy H. Mufford under Section 102 of the *Canada Transportation Act* for a private crossing across and over the Canadian Pacific Railway Company's right of way on the Page Subdivision, in the township of Langley, in British Columbia.

Petitions to the Governor-in-Council - Cases Pending in 2004

Village of Stenen v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor-in-Council regarding Agency Decision No. 103-R-2000, dated February 15, 2000, which dismissed the complaint of the Mayor of Stenen, Saskatchewan, against the Canadian National Railway Company for removing a siding.

CANADA'S FEDERAL RAILWAY COMPANIES AS OF DECEMBER 31, 2004

Algoma Central Railway Inc.
Arnaud Railway Company
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)
Canadian National Railway Company
Canadian Pacific Railway Company
Corporation of the City of Ottawa carrying on business as Capital Railway
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)
Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company
Ferroequus Railway Company Limited
Goderich-Exeter Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company, The
Kelowna Pacific Railway Ltd.
Kettle Falls International Railway Company
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
Montreal, Maine & Atlantic Railway Ltd. and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk Southern Railway Company
Okanagan Valley Railway Company
Ottawa Central Railway Inc.
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route
Prairie Alliance for the Future Inc.
Quebec North Shore & Labrador Railway Company
RaiLink Canada Ltd.
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Sydney Coal Railway Inc.
Toronto Terminals Railway Company Limited, The
Union Pacific Railroad Company
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company, Limited

MARINE TRANSPORTATION

CHAPTER 3

© Digital Vision

THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY EXERCISES ITS MARINE MANDATE UNDER THE *COASTING TRADE ACT*, THE *CANADA MARINE ACT*, THE *PILOTAGE ACT* AND THE *SHIPPING CONFERENCES EXEMPTION ACT, 1987*. IN RESPONSE TO APPLICATIONS TO USE FOREIGN VESSELS IN CANADIAN WATERS, THE AGENCY MAKES RECOMMENDATIONS TO THE MINISTER OF NATIONAL REVENUE ON WHETHER SUITABLE CANADIAN VESSELS ARE AVAILABLE TO PERFORM THE ACTIVITY DESCRIBED IN THE APPLICATION.

WHEN THE ACTIVITY ENTAILS THE CARRIAGE OF PASSENGERS BY SHIP, THE AGENCY MUST DETERMINE THAT AN IDENTICAL OR SIMILAR ADEQUATE MARINE SERVICE IS NOT AVAILABLE. THE AGENCY ALSO HAS THE POWER TO DETERMINE, IN RESPONSE TO A COMPLAINT, WHETHER TARIFFS, TOLLS AND FEES ESTABLISHED BY A PORT AUTHORITY, THE ST. LAWRENCE SEAWAY DEVELOPMENT CORPORATION, THE FEDERAL BRIDGE CORPORATION AND PILOTAGE AUTHORITIES ARE UNJUST, UNREASONABLE, DISCRIMINATORY OR PREJUDICIAL TO THE PUBLIC INTEREST. FINALLY, THE AGENCY ADMINISTERS THE *SHIPPING CONFERENCES EXEMPTION ACT* AND EXAMINES COMPLAINTS OF UNREASONABLE INCREASES IN TRANSPORTATION COST OR UNREASONABLE REDUCTIONS IN SERVICE.

MARINE TRANSPORTATION

The Canadian Transportation Agency is committed to ensuring the fair and efficient conduct of certain commercial marine activities in Canadian waters.

To that end, the Agency introduced some innovations in 2004 to improve the handling of coasting trade applications, including an electronic processing system and a fast-track procedure for applications involving time-sensitive unforeseen circumstances.

The Agency received the first complaint under the *Shipping Conferences Exemption Act*, carried out a pilotage tariff investigation in response to an objection, and provided assistance to other government departments on marine matters.

Coasting Trade Act

The *Coasting Trade Act* safeguards the interests of owners and operators of Canadian registered vessels, while offering the flexibility to allow access to the specialized vessels available in the

international fleet when there is no suitable Canadian vessel available to carry out a commercial activity in Canadian waters.

Pursuant to the *Coasting Trade Act*, the Minister of National Revenue will issue a licence for a foreign vessel to work in Canadian waters only if certain conditions are met and if the Agency has determined that there is no suitable Canadian ship or non-duty paid ship available to provide the service or perform the activity described in the application. If the activity entails the carriage of passengers, the Agency also must make a determination as to whether an adequate identical or similar marine service is available from an operator of Canadian vessels.

In 2004, the Agency received 136 applications. Of these, 131 were approved, two were denied, and three were withdrawn.

The new Coasting Trade Guidelines were in place for the first full year during 2004. The Guidelines are available in the Marine section of the Agency's Web site. They include information on how to complete coasting trade applications, and how operators and owners of Canadian vessels can file an objection. Information is also available about time frame requirements, the importance of providing adequate information to substantiate a position, and of the suitability, availability and identical or similar adequate marine service elements that the Agency will consider, when applicable.

During the 2003 consultations that led to the implementation of the new Guidelines, a major concern expressed by the industry was the sensitive timing requirements sometimes provoked by unforeseen circumstances. Consequently, the Agency implemented shorter time frames for dealing with these applications in 2004. A total of 64 such applications were received. Of those, 36 were for large tankers to move crude oil on the East Coast. The 28 others were for smaller tankers to move petroleum products in Ontario and Québec, and a majority of those were dealt with in an urgent manner. The new procedure seems to meet the needs of the industry and leads to the issuance of a decision in one to four working days, depending on the type of application. This new process was developed in response to requests for a quick turnaround time (i.e., four working days on average) that would allow the industry to meet its scheduled loading windows.

During the 2004 season, the Agency received 11 applications for foreign seismic research and survey vessels to carry out activities on the East Coast of Canada. One application was denied, another was withdrawn by the applicant as the contract was awarded to someone else, and nine others were approved.

The processing of coasting trade applications within the Agency was modified during 2004 with the conversion to an electronic system for communicating with the industry. The receipt of the application and supporting material, the production of the notice and the mailing list of parties are now all handled and sent electronically to a company providing a fax broadcast service.

Late in 2003, the Agency had received an application to use a foreign drilling ship for exploratory drilling off the coast of Nova Scotia. Ocean Rig ASA filed an objection, offering the *Eirik Raude*, a semi-submersible drilling rig that was in the process of being registered in Canada. A preliminary motion was filed by the applicant requesting that the Agency dismiss the objection on the basis that the *Eirik Raude* was not a Canadian ship within the meaning of the *Coasting Trade Act*, and that the Agency's jurisdiction does not extend to determining whether a foreign vessel is suitable and available or whether it may become a Canadian ship at some date in the future. The Agency dismissed the motion in 2004, stating that the task of the Agency is not to determine whether a ship offered is Canadian, available and suitable at the time of the application for a coasting trade licence, but rather whether such a vessel meets the above requirements at the time the activity is to be performed. However, based on the evidence filed during the pleadings, the Agency was unable to conclude that the *Eirik Raude* would be Canadian at the date of the activity described in the application. Accordingly, the Agency determined that there was no suitable Canadian vessel available.

Pilotage Act

According to the *Pilotage Act*, a qualified Canadian marine pilot must be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along some Canadian waterways designated as compulsory for pilotage. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for providing pilotage services in their respective regions and they set tariffs for these services. Any proposed change or increase in a tariff must be published in Part I of the *Canada Gazette*. Objections to tariff proposals must be filed with the Agency within 30 days of its publication date. Once an objection has been filed, the Agency must carry out an investigation of the proposed tariff and after examining operational, financial and commercial considerations, the Agency must determine if the tariff is in the public interest.

On July 31, 2004, the Laurentian Pilotage Authority published a proposed tariff increase of 4 per cent. Objections to the tariff proposal were filed: one jointly by the Canadian Shipowners Association and the Chamber of Maritime Commerce; and

the second by the Shipping Federation of Canada. An intervention in support of the tariff proposal was filed by the Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central. The Agency conducted an investigation of the tariff proposal and issued Decision No. 709-W-2004 on December 29, 2004. The Agency determined that the 4 per cent tariff increase was not prejudicial to the public interest but that a new docking fee to be charged by the Laurentian Pilotage Authority at the St. Lambert Lock near Montréal was prejudicial to the public interest and could not be implemented. One Panel Member dissented and recommended that the proposed tariff increase of 4 percent be reduced by the portion representing productivity payments to the District 1 pilot corporation as, in the Member's view, such payments were prejudicial to the public interest.

The Atlantic Pilotage Authority published a tariff amendment on September 25, 2004, for tariff increases varying between 5 and 8 per cent for five ports. No objections were filed against the tariff proposal.

The Great Lakes Pilotage Authority published a tariff on April 10, 2004, for a 7 per cent increase applicable to all areas. On May 10, 2004, the Hamilton Port Authority filed a letter stating that it objected to the tariff proposal and that it intended to file reasons for its objection. The Agency ruled that the submission was not an objection in accordance with the *Pilotage Act*, which requires that an objection must include the reasons for the objection, so there was no requirement for the Agency to conduct an investigation.

The Pacific Pilotage Authority published a tariff amendment on August 21, 2004, for an average tariff increase of 3.5 per cent. No objections were filed with the Agency against this tariff proposal.

Canada Marine Act

The *Canada Marine Act* governs the independent Canadian port authorities at 19 major ports across the country, the St. Lawrence Seaway and other public port facilities managed by the Government of Canada.

The port authorities manage port operations, which include shipping, navigation, transportation of passengers and goods, handling and storage of goods, as well as the federal property where the port is situated. They also set fees for the use of port facilities and various transportation services. Objections to the port fees may be filed with the Agency. No complaints were filed in 2004.

The St. Lawrence Seaway Management Corporation is responsible for managing the Seaway and establishes the fees for the use of Seaway property and services. All tariffs of fees must be filed with the

Agency. Complaints about fees also can be filed with the Agency. In 2004, the Agency received no complaints.

The Federal Bridge Corporation manages several major bridges and transportation facilities that cross the Seaway. The Seaway International Bridge Corporation and the Jacques-Cartier and Champlain Bridges Corporation, both subsidiaries of the Federal Bridge Corporation, set fees to cover the cost of managing, maintaining and operating the bridges. These two corporations must file their tariffs with the Agency and the tariffs are subject to investigation upon complaint. No complaints were filed in 2004.

Shipping Conferences Exemption Act, 1987

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*, which exempts shipping conferences, or cartels of shipping lines, from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage, if they comply with the provisions of the Act and file specific documents such as conference agreements, service contracts, notices of tariff increases and surcharges with the Agency.

Under the Act, a complaint may be filed with the Agency if a person believes that a conference agreement or an action by a member line reduces competition and results in an unreasonable increase in price or a reduction in service. On October 25, 2004, the first complaint ever lodged under this provision was filed by Pangea Logistics Inc. of Vancouver, on behalf of its client NorskeCanada, against the Canadian Pacific/Latin America Freight Association, alleging unreasonable increases in the cost of shipping paper products to Latin American destinations and unreasonable reductions in service to these destinations. Compania Chilena de Navegacion Interoceanica S.A., Hamburg-Sudamericanische Dampfschiffahrtsgellschaft and Maruba s.c.a. Empressa de Navegacion Maritima S.A. are the member lines of the Association. The Agency began an investigation of the complaint and it will be completed in 2005.

Communicating with Canadians

The Agency maintains frequent contact with the marine industry through consultations and presentations outlining its marine mandate, and by attending marine conferences, functions and workshops. The Agency regularly attends meetings hosted by the Association of Canadian Port Authorities and semi-annual meetings of the Canadian Marine Advisory Council.

The Agency also has regular contact with the Shipping Federation of Canada, the Canadian Shipowners Association, the Chamber of Maritime Commerce, the

Chamber of Shipping of British Columbia, St. Lawrence Ship Operators Association, the four pilotage authorities and organizations representing pilots.

Assistance to Other Government Departments Canadian Coast Guard

In March 2004, the Agency accepted a request from the Minister of Fisheries and Oceans to provide assistance in resolving a dispute between a Canadian shipping company, Transport Nanuk Inc., and the Canadian Coast Guard over the application of marine services fees. The Agency was to report to the Minister within 90 days. The Agency requested submissions from each party, examined the arguments presented as well as the schedule of marine services fees and presented a recommendation to the Minister in June 2004.

CASES BEFORE THE COURTS

Federal Court Trial Division - Cases Pending in 2004

Westshore Terminals Ltd. v. Attorney General of Canada et al.

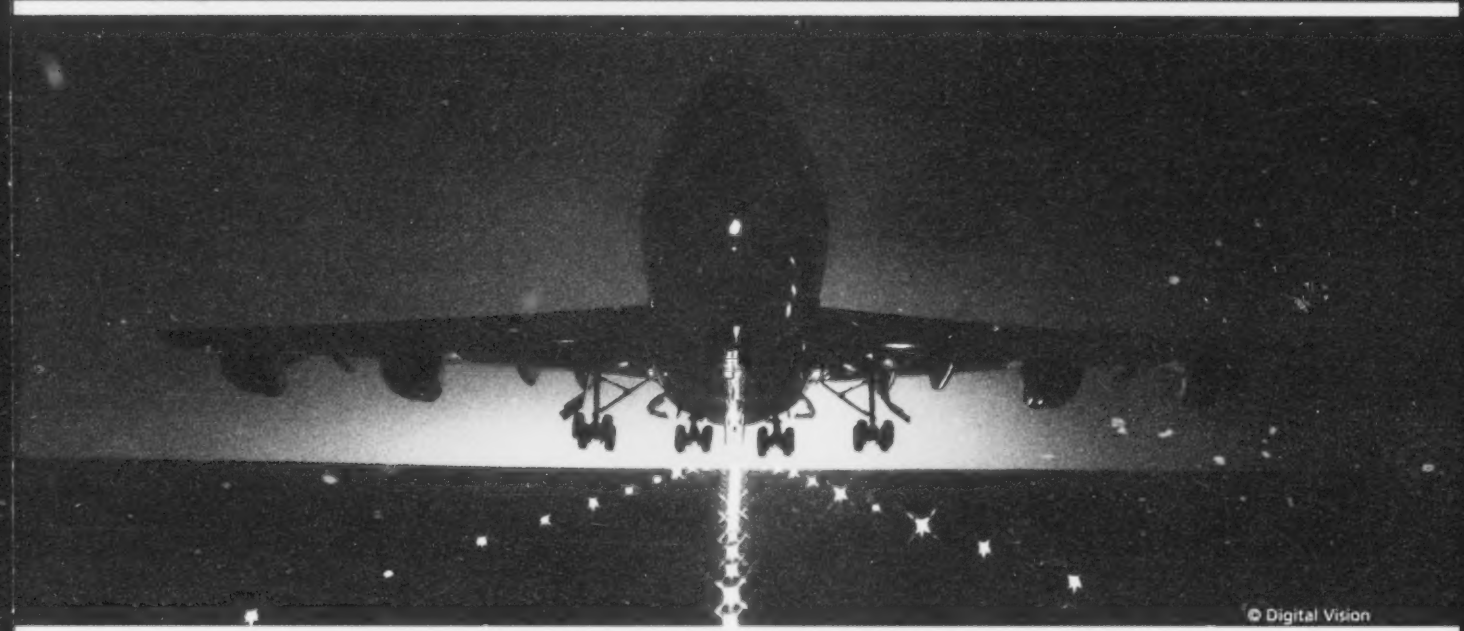
Court File No. T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889, dated June 9, 2000, which rescinded Agency Decision Nos. 73-W-2000, dated February 4, 2000, and LET-W-98-2000, dated April 7, 2000. The hearing has been adjourned.

© Digital Vision

AIR TRANSPORTATION

CHAPTER 4



© Digital Vision

The Agency issues licences and charter permits to publicly-available Canadian and foreign air carriers and enforces licensing requirements. It helps negotiate and implement international air agreements and administers international air tariffs. The Agency also helps to protect the interests of the travelling public, shippers and Canadian air carriers by ensuring that carriers abide by the terms and conditions of carriage, fares, rates and charges set out in their published tariffs; that proposed fares, rates, charges and terms and conditions of carriage are clear, just and reasonable and not unduly discriminatory; and that they are consistent with Canadian legislation and regulations, and with the relevant bilateral agreements.

The Agency also handles complaints related to air fares on non-competitive domestic routes. Through the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, it attempts to informally resolve consumer complaints related to air travel. Where this is not possible and where the complaint relates to a possible failure to apply a carrier's tariff, the Agency may address the issue through its formal complaint adjudication process.

AIR TRANSPORTATION

The Canadian air travel industry began a slow economic recovery in 2004, finally starting to shake off the anxiety that had plagued air transportation since September 11, 2001, followed by the outbreak of SARS in 2003 and the continuing conflict in Iraq. Although rising fuel prices, insurance rates and other associated costs continued to exert financial pressures on air carriers, passenger travel was on the rebound.

Throughout the year, the level of domestic competition continued to escalate between the key players, that is, Air Canada, WestJet, Jetsgo and Canjet, as carriers expanded their routes and offered discounts and other travel incentives.

Air Canada, the country's largest air carrier, which had been under court protection from its creditors since April 1, 2003, emerged under a new restructured holding company, ACE Aviation Holdings, on September 30, 2004.

An important issue that the Agency addressed during the year was the restructuring of Air Canada, in terms of evaluating the Canadian ownership and control requirements of the new entity, issuing modified licences and reactivating complaints that had been put on hold while a court-imposed Stay Order was in effect.

Air Canada and the Companies' Creditors Arrangement Act

On April 1, 2003, Air Canada and certain of its affiliates, including Jazz and Zip, were granted protection from their creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act* by way of a Stay Order issued by the Ontario Superior Court of Justice staying all proceedings involving Air Canada and its affiliates. That Order, initially in effect until June 30, 2003, was later extended on many occasions. It removed Air Canada, Jazz and Zip from regulatory oversight until the company restructured and emerged from creditor protection on September 30, 2004. As long as the Stay Order remained in effect, the Agency and the Air Travel Complaints Commissioner's Office were able to carry out only limited investigations of complaints concerning Air Canada and its affiliates.

Under the court-approved terms of Air Canada's emergence from creditor protection, all claims of a financial nature arising out of incidents that occurred before April 1, 2003, were extinguished. As a result, 89 air travel complaint files were closed by a letter advising the complainants why their complaints were not being pursued. In addition, the Agency issued one decision in which it was unable to order corrective action by Air Canada. Complaints against Air Canada resulting from incidents that arose after April 1, 2003, are being pursued in the normal manner.

On December 23 and 30, 2004, Air Canada filed submissions with the Agency regarding certain complaints, setting out its position that claimants who have filed applications regarding an incident that occurred on or before April 1, 2003, are deemed to have forever released all claims, causes of action, and liabilities against Air Canada, Jazz or Zip and, as such, the applications should be closed and not allowed to be pursued. The Agency disagrees with Air Canada and, at year end, it was assessing this submission.

Air Travel Complaints Commissioner's Office

The Air Travel Complaints Commissioner's program was introduced in July 2000 to protect the interests of the travelling public. Under the program, written air travel complaints that have not been resolved by an air carrier to the satisfaction of the consumer are reviewed and attempts are made to resolve them in an informal manner.

REFUND SOUGHT FOR STOLEN TICKET — During a visit to Taiwan in January 2002, a traveller's return airline tickets for travel - on China Airlines from Taiwan to Vancouver and on Air Canada from Vancouver to Ottawa - were stolen. China Airlines charged the traveller $50 and put him on a flight to San Francisco without reissuing him a ticket. In San Francisco, the traveller was obliged to purchase a new Air Canada ticket for the flight back to Ottawa.

The traveller asked his travel agent to complete a "Lost Ticket" form and submit it to the airlines to recover the cost of the replacement Air Canada ticket. However, the travel agent died before the claim was filed, and the documentation was misplaced. Having failed to obtain a refund on his own, the traveller filed a formal complaint with the Air Travel Complaints Commissioner's Office, which advised China Airlines that it had failed to respect the terms and conditions of carriage in its tariff. Subsequently, a cheque for $1,929.50 was issued to the traveller.

Complaints that are received which have not previously been brought to the air carrier's attention are referred to as Level I complaints. Level II complaints are those in which the complainant has dealt with the carrier, but remains unsatisfied by the resolution offered.

In 2004, the Commissioner's Office received 1,105 complaints which raised 2,443 issues. In most cases, these complaints were resolved one way or another using an informal complaint resolution process. However, in 11 cases, the Commissioner's Office was unable to effect what it considered to be a reasonable resolution to a complaint. These complaints were transferred to the Agency for resolution through its formal quasi-judicial process.

On September 30, 2004, the appointment of Liette Lacroix Kenniff as Canada's second Air Travel Complaints Commissioner expired. At year end, a replacement had not been announced by the Minister of Transport. Although temporary funding was made available from Transport Canada for the first five years of the program, including for 2005-2006, funding had still not been secured for future years. Agency resources have been allocated to this program. However, given the Agency's limited financial resources and the legislative requirement to deliver on other mandates, permanent funding is essential for the Agency to continue to provide this consumer protection service to Canadians.

The Air Travel Complaints Commissioner provides a semi-annual report to the

Governor-in-Council, through the Minister of Transport, outlining the number and nature of complaints received, the manner in which the Commissioner dealt with them, the carriers involved and any systemic problems detected. The latest report issued by the Commissioner was on October 27, 2004. Another report was issued earlier in the year, on May 12, 2004. All reports are available on the Agency's Web site at: www.cta.gc.ca.

The following is a breakdown of complaints received in 2004, involving the five most frequently named Canadian carriers and complaints involving foreign carriers.

Carriers Involved in Complaints Received in 2004

	Total	%
Air Canada*	484	43.8
Jetsgo	159	14.4
Skyservice	110	10.0
Air Transat	78	7.1
WestJet	12	1.1
Other Canadian airlines	56	5.1
Foreign airlines	206	18.6
Total**	**1,105**	**100**

* Air Canada includes its affiliates.
** Concerning workload, 297 of the 1,105 complaints originally dealt with as Level I subsequently had to be dealt with again as Level II. Though not reported separately by the Agency's database, this represents 1,402 complaints, a 10 per cent increase in workload over 2003.

Most Common Types of Complaint Issues Received in 2004

	Jan.-Jun.	Jul.-Dec.	Total	%
Quality of service	518	414	932	38.1
Flight disruptions	253	174	427	17.5
Baggage	186	142	328	13.4
Ticketing	105	113	218	9.0
Frequent Flyer Program	31	108	139	5.7
Other	209	190	399	16.3
Total	**1,302**	**1,141**	**2,443**	**100.0**

Tariffs

Air carriers operating a publicly available air service in Canada are required to publish a tariff, setting out their terms and conditions of carriage, fares, rates and charges. These tariffs must be made available to the public on request. Air carriers operating international services to and from Canada must file their tariffs with the Agency. Two exceptions are carriers operating between Canada and the United States, and between Canada and Germany, which are required to file only their general terms and conditions of carriage. Upon application, the Agency may also grant exemptions from the filing requirement for international charter rates.

Agency staff reviews international tariffs and amendments to ensure they are

consistent with Canadian law and the applicable bilateral agreements. In 2004, the Agency received 17,593 tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs on statutory notice. In addition, the Agency received 7,560 special requests to amend tariffs on other than statutory notice. Ninety-five per cent of the tariff submissions were received and processed electronically, thus accelerating the filing process and giving airlines increased flexibility.

In 2004, Agency staff responded to 62 inquiries; successfully resolved four inter-carrier disputes; referred 27 tariff applications to Agency Members for a formal decision; and completed 11 investigations, three relating to allegations that a carrier had failed to respect its tariff and eight regarding allegations that a carrier's tariff was unjust or unreasonable.

Some of the key tariff decisions in 2004 were: the determination that a carrier's responsibility for lost baggage did not terminate until the carrier delivers the baggage to the passenger; support for a carrier's right to impose restrictions on the use of discounted airline tickets; and that a carrier cannot establish terms and conditions of carriage that absolve it from any responsibility for difficulties that travellers experience as a result of a decision to advance flight times or when lengthy flight delays are encountered.

Domestic Baggage Liability Complaints

The Agency scheduled a public hearing in September 2004, based on separate complaints filed by three individuals. The hearing was intended to determine if Jetsgo's domestic tariff provision limiting its liability for lost, damaged or delayed baggage to $250 was reasonable. In each case, the complainant alleged that the settlement offered by Jetsgo was insufficient and that the carrier's maximum liability of $250 as set out in its domestic tariff was unreasonable. Since the three cases were similar, the Agency decided to combine proceedings.

The Agency's authority to investigate allegations that an air carrier's domestic tariff is unreasonable can only be exercised on the basis of a complaint. In this case, all three complainants withdrew their complaints after Jetsgo negotiated a private settlement with each of them. In the absence of a subsisting complaint, the Agency lost its ability to investigate the issue and the hearing was cancelled.

Reimbursement for Taxes and Surcharges

On August 25, 2003, an air traveller cancelled a ticket he had purchased from Jetsgo for travel on September 13, 2003, between Ottawa and Toronto. The purchase price of the ticket was $167.02, only $38 of which was the base fare. The remaining

amount included an airport improvement fee, an air travellers security charge, a Nav Canada charge, a fuel surcharge and a sales tax.

Jetsgo applied a cancellation fee of $25, and told the traveller that the balance of the value of the cancelled ticket could be applied to future travel. Jetsgo subsequently denied the traveller's request for a refund of the additional charges on the basis that the fare in question was non-refundable. While the traveller acknowledged that the amount he paid for the base fare was non-refundable, he submitted that Jetsgo had wrongfully withheld numerous taxes, fees and security charges that should not have been applied since he had not travelled.

The Agency noted in its decision that Jetsgo's domestic tariff did not refer to "ticket" but rather, stated that the purchased "fare" was non-refundable. Based on the definition of "fare" contained in Jetsgo's tariff, the Agency determined that a "fare" was a more restrictive term than a "ticket" and should not be interpreted as including charges, fees and taxes that

are applied to any purchase. The Agency concluded that, by refusing to refund the non-fare portion of the ticket, Jetsgo had not applied the terms or conditions of carriage in its domestic tariff, which was contrary to the *Air Transportation Regulations* and directed Jetsgo to reimburse the traveller $115.86, representing the difference between the non-fare portion of the ticket and a reimbursement the traveller had earlier received directly from the Canada Revenue Agency for the air travellers security charge.

Travel Way Ruling Upheld

In June 2004, the Federal Court of Appeal upheld an April 2003 Agency decision that ordered KLM and Northwest Airlines to take corrective measures after they had refused to honour tickets bought in October 2002 through Travel Way, a travel agency that allegedly did not remit the funds it had collected to the air carriers.

The Agency had ordered the carriers to transport the ticket holders, at no additional charge, to their original destinations within one year of the date of the Agency's decision or to reimburse the cost of the tickets. The Agency had also ordered the airlines to pay compensation for expenses incurred by people who had been adversely affected by the failure of the carriers to apply the specific provisions of their tariffs.

The Agency investigation into tickets sold by Travel Way for travel on Lufthansa, which had also refused to accept tickets sold by the travel agency and which had been put on hold, was reactivated in 2004 following the court's decision on the KLM/Northwest Airlines appeal. Lufthansa subsequently indicated that it was prepared

to settle with passengers on the same terms as the Agency's Northwest/KLM decision.

In 2003, Air Canada advised the Agency that it was reviewing its position on its refusal to accept Travel Way tickets. However, Air Canada was placed under court-sanctioned creditor protection on April 1, 2003, and the matter was placed on hold. When the Stay Order was lifted on September 30, 2004, the Agency was prepared to resume its investigation into this matter, but the Ontario Superior Court of Justice imposed a restriction on claims against Air Canada arising from incidents that occurred before April 1, 2003. Where such claims had a financial impact on the company, the court held that they were to be extinguished. Therefore, since all 79 claims against Air Canada regarding Travel Way fell within the scope of the court order, the Agency was unable to pursue its investigation.

The Montreal Convention - Air Carrier Liability on International Routes

The *Montreal Convention*, which entered into force on November 4, 2003, consolidates and modernizes the rules of the previous liability regime, the *Warsaw Convention* of 1929 and its associated documents. By December 31, 2004, the *Montreal Convention* had been ratified by 57 countries, including Canada. Signatories include most of Canada's important air travel destinations, such as the United States, countries within the European Union and Japan.

In Canada, the *Montreal Convention* is incorporated into domestic law by the *Carriage by Air Act*. It provides for unlimited liability for damages in the case of death or injury to passengers arising out of accidents during international air carriage; it simplifies ticketing requirements; it provides for electronic documentation; and it establishes a new jurisdiction that will allow most passengers to take legal action for damages in their own country, as long as the carrier in question is operating to and from that country.

For lost, damaged or delayed baggage for international travel, the *Montreal Convention* limits an air carrier's liability to approximately $2,000 per passenger. Under the *Warsaw Convention*, this liability had been limited to $33 per kilogram of checked baggage. As many carriers are limiting checked baggage weight to between 20 and 30 kilograms, under the *Warsaw Convention*, maximum carrier liability for lost, damaged or delayed baggage would usually have been between $660 and $990.

Considerable efforts were made during the course of the year by Agency staff to ensure that carriers amended their tariffs, where applicable, to reflect the terms of the *Montreal Convention*.

Domestic Airline Pricing

Upon complaint, the Agency may conduct an investigation and order certain remedial action against an air carrier if it determines that passenger fares or cargo rates published or offered on non-competitive airline routes within Canada are unreasonable or that the range of fares or rates offered on these routes is inadequate. The Agency had a temporary authority to conduct such investigations on its own motion until July 5, 2004.

As a result of the Air Canada Stay Order and the ensuing termination of the Agency's own motion authority, the Agency was unable to confirm, through its own investigation, the findings reported in 2002 and 2003 by an independent aviation consulting firm that fares published by Air Canada on five non-competitive routes in Western Canada and eight non-competitive routes in Eastern Canada were possibly unreasonable.

Following the emergence of Air Canada from creditor protection on September 30, 2004, the Agency concluded investigations of two pricing complaints against the carrier regarding allegedly unreasonable fares offered on two different non-competitive routes within the country. In both cases, the Agency found that the fare in question was not unreasonable and that the range of fares was not inadequate.

Surcharges

In 2004, the Agency considered 49 applications relating to surcharges for fuel, insurance and security, resulting in 20 related rulings or determinations. As in previous years, the Agency expressed concerns that surcharges limit a consumer's ability to compare advertised air fares, because the advertised price does not usually disclose the true price at the time of purchase. The Agency continued to encourage carriers to incorporate extra charges into their air fares and avoid surcharges. The Agency maintains that surcharges should only be used as a temporary measure to respond to unforeseen and unavoidable increases in carrier costs. The Agency will continue to monitor this situation in 2005.

Enforcement

To ensure compliance with Canadian law, Agency enforcement staff located across the country conduct periodic inspections of Canadian-based licensees and of passenger terminals that fall under the Agency's purview. Staff also investigate allegations that companies and individuals are operating in contravention of the *Canada Transportation Act* and related regulations. Sanctions for non-compliance range from the assessment of an administrative monetary penalty, through cease and desist orders and formal reprimands,

OPERATING WITHOUT VALID AUTHORITY NETS $20,000 PENALTY — During the summer of 2004, a licensee from Alberta decided to set up and operate a scheduled service in Ontario. This licensee, while not owning any aircraft directly, utilized the aircraft and crews of two specific licensees to provide its service. This new service commenced on May 25, 2004, between Buttonville Airport near Toronto and Ottawa International Airport.

However, this licensee failed to respect the terms of its Canadian aviation document and utilized the aircraft and crew of a carrier that was not approved on its Canadian aviation document, thereby violating the *Canada Transportation Act*. An investigation resulted in an administrative monetary penalty of $20,000 being paid for this contravention. Due to economic and competitive conditions, this licensee has since ceased all operations in Ontario and returned to Alberta.

up to and including licence suspension or cancellation.

The Administrative Monetary Penalties Program provides for a formal warning for a first offence, giving air carriers an opportunity to take corrective action, except in the case of carriers that fly without a licence, insurance or an appropriate aviation document. A subsequent contravention of the same provision of the Act or regulations is subject to a monetary penalty ranging from $5,000 to $25,000.

In 2004, the Agency completed 231 on-site inspections of Canadian-based air carriers and 26 passenger terminal operators. The Agency also conducted 34 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, and identified 16 contraventions. The Agency issued eight warnings, one of which was appealed, and six notices of violation to air carriers operating publicly available air services without holding a valid licence or a valid Canadian aviation document in respect of the service operated. Of the 70 informal warnings issued to carriers for minor contraventions, ten were issued after periodic facilities inspections.

Licensing

The Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers or cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled (charter) international

air services to and from Canada. In 2004, the Agency processed 1,177 air-licensing activities, which included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements.

A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate commercial air services as a Canadian air carrier, it must prove that it is Canadian-owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large passenger aircraft, it must meet certain financial requirements.

If the Agency determines that a licensee no longer meets the licensing requirements, the licence will be suspended or cancelled.

The Agency may also suspend or cancel a licence at the request of the licensee (air carriers with seasonal operations to hunting or fishing lodges often make such requests).

Of the 166 applications for new licences received in 2004, 12 were denied, 15 were withdrawn and 139 resulted in a licence being issued. Of those, ten licences were

Air Carriers by Nationality

	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2003	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2004
Canadian	849	837
U.S.	706	704
Other	114	121

Licence Authorities Held by Nationality

	Canadian					United States	Other	Total
	Aircraft type							
Services	Small	Medium	Large	All cargo	Total			
Domestic	811	18	14	33	876			876
Non-scheduled international	384	16	14	24	438	694	97	1,229
Scheduled international	13	30	92	5	140	48	66	254
Total December 31, 2004*								2,359

*For comparison, the total on December 31, 2003, was 2,373.

issued to the following four Canadian applicants for the operation of an air service using large aircraft (seating capacity of at least 90 passengers):

- Air Transat: licence for scheduled international service between Canada and Greece.
- Air Canada: licences for scheduled international service between Canada and Vietnam, Canada and Colombia, Canada and the Netherland Antilles, and Canada and Israel.
- Cargojet Airways: domestic, non-scheduled and scheduled international service.
- Zoom Airlines: licence for scheduled international service between Canada and France and the addition of the route Ottawa / Puerto Vallarta, Mexico to its scheduled international licence.

The Agency also granted 16 exemptions to Section 59 of the *Canada Transportation Act*, which prohibits selling services prior to holding a licence.

Air Licensing Activities

	Completed in 2003	Completed in 2004
Applications for:		
New licences	185	166
Amendment of licences	61	67
Suspensions	200	242
Cancellations	56	67
Reinstatements	55	59
Exemptions/rulings	146	181
Other	6	2
Agency initiated:		
Suspensions	204	231
Cancellations	119	88
Reinstatements	76	74
Total	**1,108**	**1,177**

Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must get an Agency program permit or an authorization to operate charter flights from Canada to a foreign country. For certain types of charter flights, carriers must obtain financial guarantees from charterers to protect consumers' advance payments.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight outside the Agency's normal working hours. Because Agency authorization is needed before flight departure, the Agency operates an emergency telephone service. In 2004, the Agency handled 432 emergency situations, 155 of them requiring approval by Agency Members.

The Agency is proposing amendments to the *Air Transportation Regulations* to reflect the *International Passenger Charter Air Services Policy* and the *International All-Cargo Charter Air Services Policy*. These amendments would reduce the number of international charter types from ten to four: passenger resalable charters, passenger non-resalable charters, all-cargo charters and foreign-originating charters. They would also allow foreign carriers to operate charters under the same conditions as Canadian carriers, provided that the foreign carriers' countries treat Canadian carriers in a similar manner. It is expected that the proposed amendments will be published in Part I of the *Canada Gazette* in 2005 and that comments will be solicited.

Charter Permits Issued

	2003	2004
Passengers non-resalable entity charters*	752	569
Cargo non-resalable entity charters*	324	382
Passengers resalable*	1,180	1,550
United States originating	812	1,138
Total	3,068	3,639
Additional statistics		
Exemptions granted to the charter regulations	989	1,014
Amendments to charter permits	451	796

* Canadian and foreign originating

Until the amendments come into effect, the Agency will continue to exempt air carriers from compliance with certain provisions of the existing regulations that conflict with the new policies. In 2004, the Agency granted 11 such exemptions.

Canadian Ownership and Control

To be considered Canadian owned and controlled, an air carrier must be incorporated in Canada; at least 75 per cent of its voting interests must be owned and controlled by Canadians; and it must be controlled in fact by Canadians.

In 2004, the Agency completed 97 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or licensees already operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements. Seven reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant. The Agency denied one application because the applicant failed to establish that it was Canadian.

Regarding the reorganization of Air Canada, the Agency carefully examined information and documentation about the new corporate structure of the company as well as the capital reorganization. In a decision dated September 3, 2004, the Agency determined that it was

satisfied that the new entity, ACE Aviation Holdings, and its subsidiary air carriers would meet the Canadian ownership and control requirements, upon emergence from creditor protection under the *Companies' Creditors Arrangement Act* on September 30, 2004. The Agency issued reasons for its determination on September 29, 2004.

Late in the year, the Agency also commenced a review of the proposed restructuring of the publicly traded share capital of Transat A.T., which wholly owns the air carrier Air Transat, to determine whether Transat and Air Transat would continue to qualify as Canadian within the meaning of the *Canada Transportation Act*.

Financial Fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet financial requirements according to the *Canada Transportation Act* and the *Air Transportation Regulations*. Applicants must prove they have enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit and have a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. In 2004, the Agency completed four such financial fitness reviews.

© Digital Vision

Agreements

The Agency participates in negotiating air transport agreements, along with officials from Transport Canada and International Trade Canada. Negotiations include discussions about the cities that may be served, the capacity that may be offered and pricing rules. Once an agreement is established, the Agency, as a designated aeronautical authority for Canada, administers the provisions related to economic licensing and regulation within its jurisdiction.

In 2004, Canada had 75 bilateral air agreements and arrangements which provide the legal basis for regulating international air services with other governments and establish traffic rights for each country.

During the year, Agency staff participated in 14 negotiations with 12 countries and territories. These included formal negotiations with delegations from the Russian Federation (twice), South Africa, Japan, Colombia (twice) and India, and conclusion of negotiations by correspondence with Israel, Singapore, Brazil, Barbados, St. Lucia, St. Kitts and Trinidad and Tobago. Agency staff also participated at informal bilateral consultation meetings with nine foreign countries during the year.

Increasing competitiveness among Canadian air carriers, high fuel and other costs, and a revitalized Air Canada emerging from court protection were all factors that encouraged air carriers to seek new international markets in 2004. Although some opportunities were opened by negotiating new rights under bilateral air agreements, the Agency also helped air carriers to expand their opportunities by authorizing them to code share, that is, to sell transportation under their own names on flights of other air carriers; by granting permissions to operate extra flights; and by considering temporary extra-bilateral authorities to operate services not provided for under bilateral air agreements or arrangements.

In 2004, the Agency addressed 104 applications relating to bilateral air agreements and arrangements of which 60 concerned code sharing or the leasing of aircraft with flight crews. Of the total number of applications addressed, 35 dealt with applications for extra-bilateral authorities involving such matters as code sharing, the provision of fifth-freedom services and the provision of air services to specific cities.

Discontinuance or Reduction of Services

Under Section 64 of the *Canada Transportation Act*, an air carrier must give notice of its intention to discontinue or reduce domestic air services when:

- the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point;
- an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; or
- the discontinuance of a year-round, nonstop scheduled air service between two points in Canada would reduce capacity on the route by 50 per cent or more.

The air carrier must give 120 days' notice to the Agency, the Minister of Transport, the Minister responsible for transportation in the affected province or territory, and to the affected communities, unless the air service has operated for less than a year for which the notice period is 30 days (an air carrier may ask the Agency to reduce the notice periods). The *Canada*

Transportation Act also requires that any air carrier wishing to discontinue or reduce service must provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the affected communities to meet and discuss with the air carrier the possible impact this may have.

If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice, the Agency may order that the air service be reinstated for up to 60 days. However, a licensee that has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing air service. In 2004, the Agency received 12 applications for reductions or exemptions to the notice requirements for discontinuance of air services. Of those, two applications were withdrawn.

Two licensees advised the Agency of discontinuation of services after they had ceased their operations. Letters were dispatched to these licensees, informing them of their obligations under the *Canada Transportation Act* and stating that the Agency could not act on a request for an exemption when the licensee had already ceased operation. The licensees were instructed that should written complaints be filed with the Agency, they would be processed. However, no complaints were filed in these cases.

The Agency received 16 complaints regarding discontinuance of services, one of

© Digital Vision

which was subsequently withdrawn. Because Section 64 of the *Canada Transportation Act* did not apply, all complainants received a letter from the Agency explaining the notice of discontinuance provisions.

Nav Canada Charges

The Agency is the appeal tribunal for Nav Canada charges. On February 11, 2004, Nav Canada, which provides air navigation services across Canada, filed a notice proposing to remove the airport surface detective equipment charge at the Lester B. Pearson International Airport, in Toronto, effective May 1, 2004. Users were given until April 12, 2004, to discuss the notice of revised service charges with Nav Canada. On April 19, 2004, Nav Canada filed an

announcement of revised service charges, reflecting the elimination of the airport surface detective equipment charge at the airport.

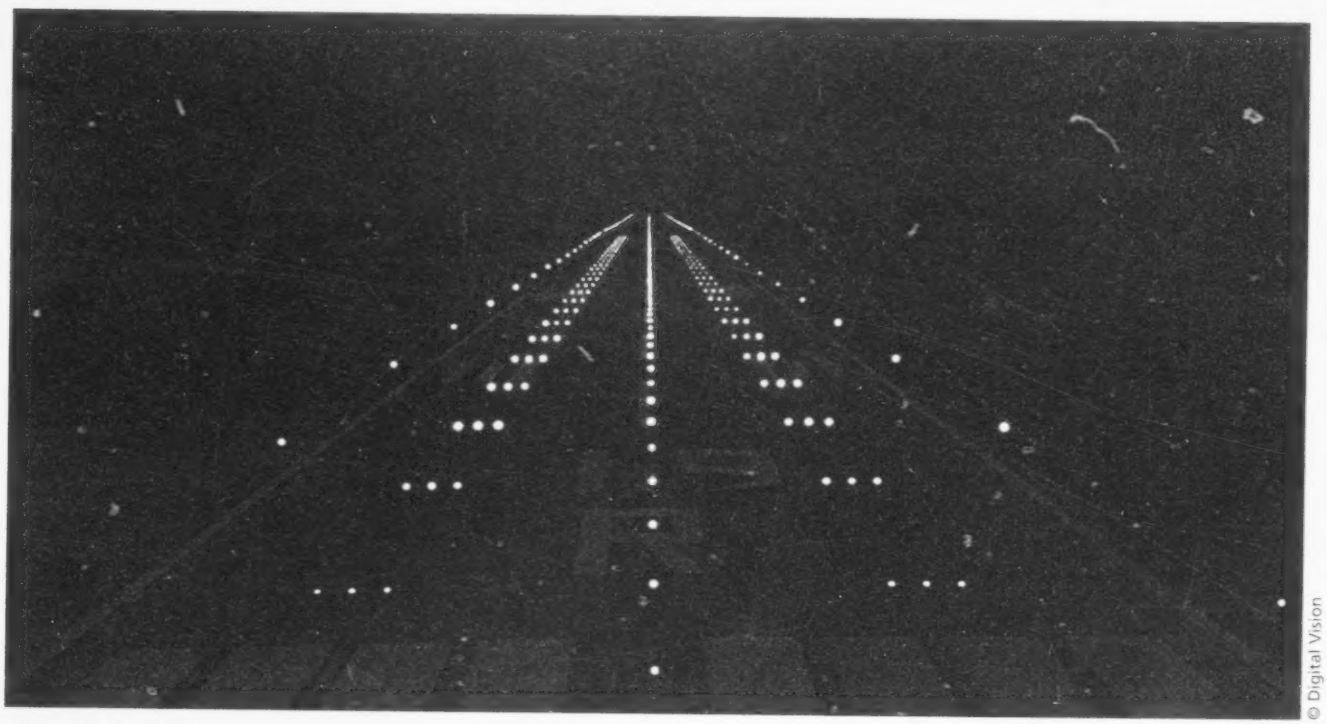
On May 12, 2004, Nav Canada filed a notice with the Agency proposing an average 7.9 per cent increase in its service charges, effective September 1, 2004. Users were given until July 12, 2004, to discuss the notice of revised service charges with Nav Canada. On July 19, 2004, Nav Canada filed an announcement of revised service charges, reflecting the same increase.

In both cases, there was a 30-day period to appeal to the Agency. By the end of the year, the Agency had received one submission, but it determined that it did not have jurisdiction over it since the time for making an appeal to the Agency had expired.

Communicating with Canadians

The Canadian Transportation Agency's call centre answered 9,137 calls in 2004. A total of 27,774 copies of the *Fly Smart* booklet were distributed through the call centre and trade shows during 2004. The 50-page booklet, with advice for air travellers, is available on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

The Agency had 189 contacts with news media regarding air matters in 2004. Seven news releases and one background story were provided on major air issues that the Agency dealt with during the year.



© Digital Vision

CASES BEFORE THE COURTS

Federal Court of Appeal - Appeal Dismissed in 2004

Northwest Airlines and KLM Airlines v. Canadian Transportation Agency

Court File No. A-407-03

Appeal of Agency Decision No. 232-A-2003, dated April 29, 2003, which directed Northwest Airlines and KLM Airlines to take certain corrective measures following the air carriers' refusal to honour tickets issued by Travel Way. On June 23, 2004, the Federal Court of Appeal dismissed the appeal.

Federal Court of Appeal - Appeals Discontinued in 2004

KLM Airlines v. Canadian Transportation Agency and Ladan Raee

Court File No. A-515-03

Appeal of Agency Decision No. LET-C-A-107-2003, dated May 8, 2003, and the Order made in Agency Decision No. LET-C-A-110-2003, dated May 9, 2003, as well as Order No. 2003-C-A-305, dated May 22, 2003, regarding a complaint arising out of KLM Airlines' refusal to transport Ms. Raee. On December 30, 2003, the appellant filed its Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal. Under cover of letter dated February 3, 2004, the Agency received a copy of the Notice of Discontinuance in this matter.

Air Transat v. Canadian Transportation Agency

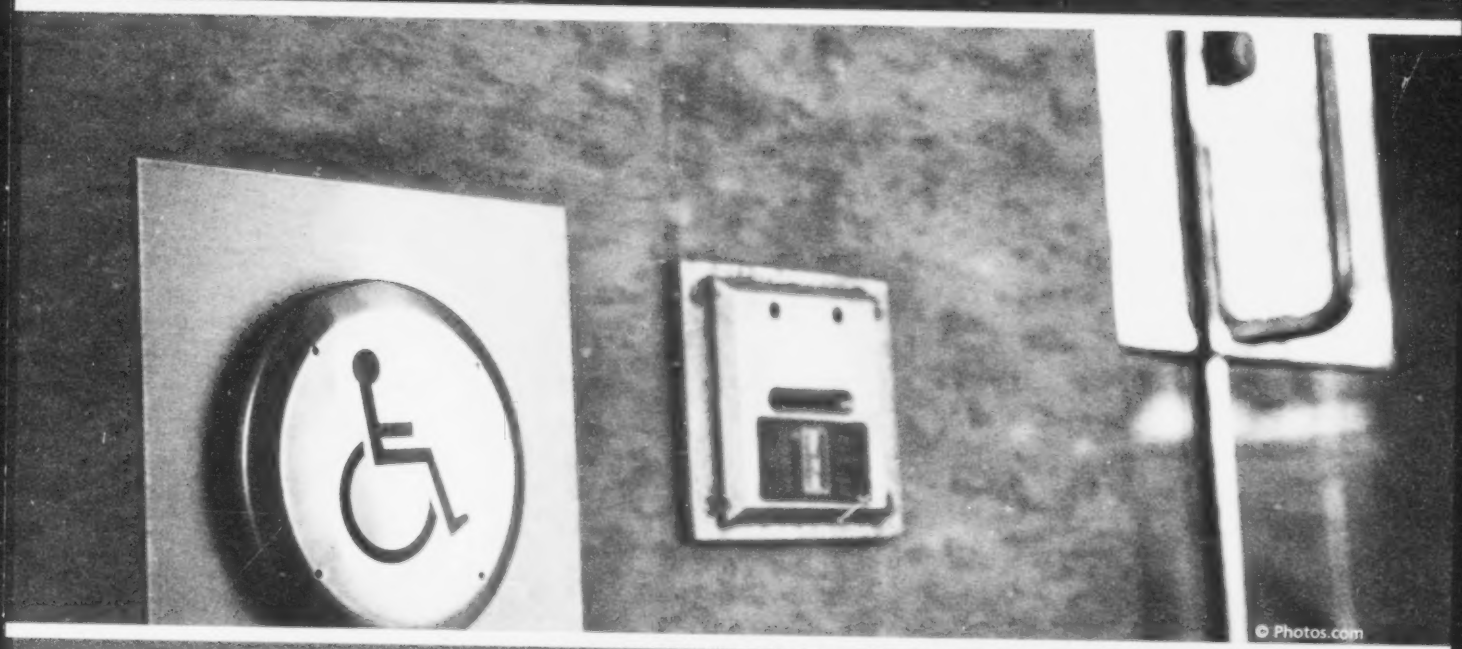
Court File No. 04-A-09

Application for leave to appeal Agency Decision No. 28-A-2004 dated January 16, 2004, relating to an application by Air Transat for an exemption from Subsection 115(1) of the *Air Transportation Regulations* to file with the Agency a new international scheduled services tariff on less than statutory notice. On May 6, 2004, the applicant filed its Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.

© Photos.com

ACCESSIBLE TRANSPORTATION

CHAPTER 5



UNDER PART V OF THE *CANADA TRANSPORTATION ACT*, THE AGENCY HAS THE MANDATE TO ELIMINATE UNDUE OBSTACLES TO THE MOBILITY OF PERSONS WITH DISABILITIES IN THE FEDERAL TRANSPORTATION NETWORK, WHICH INCLUDES AIR, RAIL AND FERRY OPERATIONS, AS WELL AS INTER-PROVINCIAL BUS TRANSPORTATION.

THE AGENCY SEEKS TO REMOVE UNDUE OBSTACLES BY PROMULGATING REGULATIONS, DEVELOPING CODES OF PRACTICE, COMMUNICATING WITH THE TRANSPORTATION INDUSTRY AND THE COMMUNITY OF PERSONS WITH DISABILITIES, RESOLVING INDIVIDUAL ACCESSIBILITY-RELATED COMPLAINTS AND BY ORDERING CORRECTIVE MEASURES, IF REQUIRED.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION

The Agency made some major strides in 2004 toward providing greater accessibility in Canada's federal transportation system for persons with disabilities.

Notable events:

- A new code of practice on *Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities* was released in June. The Communication Code, the fourth developed by the Agency, will apply to air, rail and ferry transportation service providers. It sets out criteria for improving communications and access to information for travellers with disabilities. At the same time, the Agency released a guide to help carriers to implement the new Code.

- The *Reservation Checklist*, a guide to help travel agents to assess and document the needs of travellers with disabilities, was updated after the Agency ruled on a complaint in which an air traveller with an intellectual disability was stranded in an airport overnight. The Agency's finding was that the situation had occurred largely because of a travel agent's poor communications with the air carrier.

- The Agency released accessibility guidelines for carriers operating aircraft with fewer than 29 seats to provide advice to carriers on how they can better serve the needs of persons with disabilities when travelling on small aircraft.

- National Transportation Week, a non-profit organization that promotes the importance of transportation in Canada's economic and social development, focussed on accessible transportation in 2004. The week-long event was

kicked off with a panel discussion on "The Future of the Transportation Business in an Accessible World", which was organized by the Canadian Transportation Agency and moderated by Agency Chairman Marian Robson.

Resolving Accessibility Disputes and Addressing Concerns

The resolution of an accessibility dispute can have a far-reaching impact. It can change a carrier's policies and procedures to benefit future travellers, and it can send a message to other service providers in the transportation industry about what the Agency sees as an undue obstacle.

The Agency works to resolve accessibility disputes and to address concerns in three ways: – by facilitation, mediation and complaint adjudication.

Facilitation

A traveller with a disability may have accessibility concerns in the early stages of planning a trip or when making a reservation. Agency staff worked in 2004 to alert carriers to travellers' concerns and to suggest ways to address them. The Agency facilitated the resolution of travel problems by taking early action to avert or alleviate situations that might have caused obstacles to the mobility of persons with disabilities. In some situations, persons with disabilities withdrew their complaints because, with the help of Agency staff, their concerns were addressed and remedied by the carrier to their satisfaction.

Mediation

For the third year, in 2004, mediation was offered as an option for settling disputes in accessible transportation for concerns, such as the use of boarding equipment, availability of prearranged wheelchair service, advance boarding and availability of preassigned seating.

Of 29 cases that were considered for mediation in 2004, three were resolved during pre-mediation discussions and four resulted in mediation sessions. Three sessions resulted in full settlement, and subsequently formal complaints were withdrawn and the files were closed. One case was partially settled during a mediation session and returned to the Agency's formal process for completion. In the 22 remaining cases, 18 cases are pending, with sessions scheduled for early in 2005. The remaining four cases were returned to the Agency's formal adjudication process as one mediation request had been withdrawn and parties declined to participate in the voluntary program in three other cases.

Interest in mediation as a method of solving disputes continued to grow between users and providers of transportation services in 2004. The Agency found that a number of service providers demonstrated a positive,

cooperative and collaborative approach toward the program. The Agency will continue to encourage mediation for accessibility disputes in 2005.

Complaint Adjudication

Under the *Canada Transportation Act*, a complaint can be filed with the Agency where it is perceived that there has been an undue obstacle to the mobility of a person with a disability within the federal transportation network.

Under Subsection 172(1) of the Act, the Agency considers a complaint using a three-step process to determine:

- whether the person has a disability for the purposes of the Act;
- whether there was an obstacle (i.e. an impediment) to the mobility of the person; and
- whether the obstacle was undue (i.e. not justified, taking into consideration the interests of persons with disabilities and those of the transportation service provider).

If the Agency finds that there is an undue obstacle to the mobility of a person with a disability, it can order corrective action. The Agency has broad powers to impose measures, which include purchasing or modifying equipment, changing or developing a policy or procedure, training of staff and changing a training program. If a person with a disability has incurred expenses directly related to the obstacle, the Agency can also order the transportation service provider to reimburse the person.

The Agency determined in 2004, with respect to an application filed by John Benjamin, a person who is legally blind and uses a white cane, that the lack of assistance provided to him by VIA Rail Canada Inc. at various instances during his round trip between Ottawa and the city of Québec via Montréal, on October 6 and on October 10, 2003, constituted an undue obstacle to his mobility. The Agency directed VIA to take several corrective measures (see vignette VIA passenger needed assistance, page 67).

Access to taxi, limousine and bus services at Canadian airports is an important aspect in ensuring that travellers have access to seamless travel in the federal transportation network. In response to a ground transportation services complaint at the Vancouver International Airport by a traveller who is blind and uses a service animal, the Agency found that the Vancouver Airport Authority's (VAA) lack of policies and procedures when providing ground transportation to persons with disabilities, including the lack of training provided to these service

THE AGENCY RECEIVED A CALL from the niece of a woman who uses a wheelchair and who had travelled to Ottawa from Atlanta, Georgia, on a Delta Connections flight (a plane with 50 passenger seats). On arrival, the woman who cannot stand without aid, was told there was no hydraulic lift available at the Ottawa Macdonald-Cartier International Airport (a hydraulic lift was used in Atlanta to help the woman board the flight). In Ottawa, the woman was carried on a boarding chair down the steps of the aircraft onto the tarmac. She had not been told in advance that this is how she would be deplaned and she was embarrassed and uneasy about the ability of ground-handlers to carry her.

The Agency contacted the Ottawa Airport and also spoke several times to the woman's niece in an effort to facilitate an easier return flight to Atlanta. The Agency arranged for the ground-handling company to speak to the niece to discuss a satisfactory solution. The ground-handling company acknowledged that it did have a boarding lift device, and that it would be used for the woman's embarkation at Ottawa. The traveller was very appreciative of the help from Ottawa Airport staff and the Agency in this situation.

providers, constituted undue obstacles to the traveller's mobility. Among other things, the VAA was required to develop ground transportation policies and procedures for persons with disabilities and to provide the Agency with a copy of its newly developed training program for contractors, consultants and service providers who interact with the public. The Agency also wrote to all national and regional airports encouraging them to examine how contracted ground transportation services are provided so that they are accessible to persons with disabilities.

In November 2004, the Agency issued a decision on a complaint filed on behalf of a person with an intellectual disability who requires assistance when travelling alone. The man's mother made arrangements through a travel agent for him to make a return trip for the Christmas holidays from Williams Lake, BC, to Lethbridge, AB, via Vancouver and Calgary on an Air Canada flight. The mother advised the travel agent of the man's disability and made arrangements, through the travel agent, for the man to be met with a wheelchair and escorted between airport gates

for his connecting flights. Because of a breakdown in communication at the time of reservation, the services ordered from Air Canada did not meet the traveller's needs. The man, who got off the plane in Vancouver, spent a frightening night alone in the terminal when his connecting flight was delayed by bad weather.

The Agency found in its decision that the difficulties experienced by the traveller were predominantly the result of a lack of communication by the travel agent at reservation time regarding the nature of his disability, the type of service he required, and a lack of knowledge of Air Canada's Adult Unaccompanied Minor Service. While recognizing that this lack of communication contributed to an extremely unfortunate travel experience, the Agency does not have jurisdiction over travel agents.

Although the Agency did not find Air Canada to be at fault, it urged the carrier and, in particular, travel agents who relay information between passengers with disabilities and carriers, to be aware of the specific nature of travellers' disabilities and their travel-related needs, as well as carriers' practices, policies and services, so that carriers can accommodate a specific disability and avoid similar situations. The Agency decision highlights the importance of clear communication among persons booking flights, travel agents and carriers.

Recognizing the vital role that travel agents play in ensuring accessibility to the federal transportation network, the Agency provides them with an easy-to-use *Reservation Checklist* to document the specific needs of travellers with disabilities. The checklist, first issued in 2001 and reissued in 2003, was revised in 2004 and mailed out to the Canadian travel industry following the issuance of the Agency's decision in the case of the stranded traveller. The scope of the checklist was expanded to all modes of transportation within the Agency's federal jurisdiction, including air, rail, and marine.

Both the *Accessibility Complaint Guide* and the checklist are available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

Anyone wishing to obtain a hard copy or multiple format should contact the Agency.
Telephone: (819) 997-6828
or 1-888-222-2592
TTY: 1-800-669-5575
E-mail: cta.comment@cta-otc.gc.ca

Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.

On October 29, 2004, the Agency issued a decision which stemmed from a complaint filed by the Council of Canadians with Disabilities (CCD) against VIA on December 4, 2000. The CCD had raised 46 different concerns about a new fleet

of Renaissance cars purchased by VIA in 2000, primarily relating to the accessibility of the cars for persons in wheelchairs.

The Agency had ordered VIA to remove 14 undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. VIA had 60 days from the October decision to submit plans to implement the modifications, including a proposed schedule. VIA was also required to submit detailed plans from an accessibility perspective and to obtain the Agency's written approval before implementing the measures. After reviewing the information, the Agency would determine whether further action would be required.

VIA sought leave to appeal the Agency's October decision, in addition to an earlier preliminary decision, with the Federal Court of Appeal. The Court heard the appeal on November 22 and 23, 2004. At year-end, the Agency awaited the Federal Court of Appeal's decision.

Agency Cases on Hold

Outstanding in 2004, the Agency had several complaints that raise significant issues for the community of persons with disabilities. There were three cases involving persons who are obese, 15 applications from persons who have allergies, 24 applications from persons who require medical oxygen, and six complaints regarding additional fares and charges in domestic air travel for persons with disabilities who require additional seating for either themselves or for their attendants.

The Agency was unable to move forward with 116 accessibility-related cases because of the Stay Order that had been imposed by the Ontario Superior Court of Justice on April 1, 2003, after Air Canada and its affiliates, including Jazz and Zip were granted protection from creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act* (the CCAA). The Stay Order stipulated that no action could be taken regarding Air Canada or its affiliates without their agreement. Further action on these cases could not proceed until the Stay Order was lifted on October 1, 2004.

That Order, initially in effect until June 30, 2003, was later extended on many occasions. It removed Air Canada, Jazz and Zip from regulatory and legislative jurisdiction until the company restructured and emerged from court protection on September 30, 2004, under a holding company called ACE Aviation Holdings. As long as the Stay Order remained in effect, the Agency was unable to carry out any activities relating to complaints or investigations involving Air Canada and its affiliates.

Following the lifting of the Stay, the Agency proceeded to issue 14 decisions having to do with cases that had been held because of the Stay. In addition, by letters dated October 1, 2004, Agency

staff informed parties that, as part of the completion of Air Canada's restructuring, on August 23, 2004, the Ontario Superior Court of Justice issued an Order pursuant to the CCAA (the Sanction Order) which lifted the Stay Order as of October 1, 2004 and, in light of this, the Agency was in a position to resume its complaint adjudication process. The Sanction Order extinguished all claims against the assets of Air Canada which arose on or before April 1, 2003.

There were 23 complaints before the Agency in 2004, regarding Air Canada's policy and procedures for the use of medical oxygen, as well as two complaints involving medical oxygen issues with My Travel Airways Limited and British Airways. The Agency also received a complaint against WestJet regarding its policy on medical oxygen as it concerns international travel. The complaints regarding Air Canada's oxygen policy had been put on hold as a result of the Stay Order, but work on the cases resumed after Air Canada emerged from creditors' protection.

By decision dated December 13, 2004, the Agency joined the applications in respect of Air Canada and WestJet given that, among other matters, the Agency could benefit from a broader perspective on the issues raised. Further, the Agency, by decision dated December 16, 2004, ruled that persons who require that medical oxygen be available to them in order to travel by air are persons with disabilities for the purposes of Part V of the Act regardless of where a person falls within the spectrum of persons who require medical oxygen (from on a continuous basis to an as-needed basis).

Further, in the December 16, 2004, decision the Agency advised that it would issue a decision early in 2005 setting out its analysis of the facts and positions of parties and its obstacle determinations. Finally, the Agency advised that it would complete its investigation of the applications by convening an oral hearing in order to gather further information both from the respondents and from expert witnesses. The respondents with an opportunity to present and test evidence regarding the undueness of the obstacles and the appropriateness of any corrective measures that the Agency may deem appropriate should it find undue obstacles to exist.

Of the cases involving additional fares and related charges (including air travel security charges and airport improvement fees that may be levied more than once) for persons with disabilities who require additional seating for either themselves or for their personal-care attendants, there were four complaints in the domestic air industry regarding Air Canada and one complaint involving Air Canada, Jazz, WestJet, Her Majesty the Queen in Right of Canada (Minister of National Revenue),

Gander International Airport Authority and the Air Transport Association of Canada. Because of the Stay Order regarding Air Canada, these cases were put on hold. The Agency had decided to adjourn a case involving a foreign air carrier until it had issued decisions on the domestic air carrier complaints. After the Stay Order was lifted, the Agency resumed work on the domestic air complaints.

At the same time, the cases involving obesity and allergies had been put on hold because of an appeal by Linda McKay-Panos. That appeal also was subject to the Stay Order because of Air Canada's involvement in the case.

Ms. McKay-Panos had filed a complaint with the Agency against Air Canada, concerning the seating accommodation provided to her and the carrier's policy of charging passengers for additional seating required because of their obesity. The Agency had dismissed Ms. McKay-Panos' application against Air Canada in October 2002. The Agency had found that although Ms. McKay-Panos might have health problems, impairments, limitations or restrictions caused by obesity, she does not have a disability for the purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act. Ms. McKay-Panos appealed the Agency's decision to the Federal Court of Appeal.

On November 26, the Federal Court of Appeal reactivated the appeal and set December 31, 2004, as the final date for Ms. McKay-Panos to file documents in respect of her appeal. The Court also gave the Council of Canadians with Disabilities intervener status in the case. Respondents to the case were given until January 31, 2005, to file their submissions with the Court.

The Agency also had determined in another decision that an allergy, per se, is not a disability for the purposes of Part V of the Act. The Agency had found, however, that there may be individuals who have a disability for the purposes of Part V of the Act, which can be attributed to their allergies. Since the issues raised in the allergy-related applications were similar to those in the appeal by Ms. McKay-Panos, the Agency adjourned 14 of these cases, pending the completion of Ms. McKay-Panos' appeal. Subsequently, the 15th allergy-related application was similarly adjourned by the Agency.

On December 23 and 30, 2004, Air Canada filed submissions regarding certain complaints, including those concerning its medical oxygen policy, setting out its position that claimants who filed applications on or before April 1, 2003 or applications regarding an incident that occurred on or before April 1, 2003 are deemed to have forever released all claims, causes of action, and liabilities against Air Canada, Jazz or Zip and, as such, the applications should be closed and not

allowed to be pursued. The Agency was of the view that Air Canada's position was incorrect and took immediate action to have the issue resolved by bringing it forward to the Ontario Superior Court for an interpretation of the Sanction Order as to whether the applications are extinguished. The Agency's efforts in this matter continued in 2005.

Complaint Statistics

During 2004, 52 accessibility-related complaints were received by the Agency. Thirty-six decisions were issued, some dealing with applications received prior to January 1, 2004, and others dealing with applications received during 2004. Of these decisions, 26 resolved new complaints and nine determined whether corrective measures ordered by the Agency in previous decisions had been implemented. In addition, the Agency issued a decision in respect of an application for a review of an Agency decision and 98 procedural and other interlocutory decisions in letter format regarding matters still under consideration by the Agency. Fifteen complaints were withdrawn, two were closed as a result of incomplete pleadings and four were successfully resolved through mediation. The Agency also facilitated the resolution of concerns prior to travel and three cases were transferred to Air Travel Complaints because they did not raise accessibility issues.

Accessibility Complaint Issues 2004

Communications-carrier	8
Communications-terminal	1
Conditions of acceptance [1]	4
Equipment accessibility	2
Fare	1
Other	1
Personnel	1
Relaying passenger needs	2
Seating	13
Service issues [2]	22
TOTAL ISSUES [3]	55

[1] Conditions of acceptance cover such matters as reservation policies and acceptance of mobility aids/service animals.

[2] Service issues cover assistance (boarding / deboarding, within the terminal etc.) and mobility aids (assembling / disassembling, delays).

[3] The total number of complaint issues is greater than the number of complaints because a complaint may raise more than one issue, e.g. a complaint might include issues about seating, service and personnel difficulties.

VIA PASSENGER NEEDED ASSISTANCE – A person who is legally blind and uses a white cane made reservations with VIA Rail on October 2, 2003. At the time, he informed VIA's ticket agent of his disability and of the assistance that he would require. The passenger's ticket contained specific service codes. The passenger travelled with VIA from Ottawa to the city of Québec via Montréal and returned to Ottawa four days later. In Ottawa, the accommodations provided by VIA met the passenger's needs.

Thereafter, despite numerous requests for assistance at each station, no assistance was provided. He did not receive pre-boarding assistance in Montréal and, upon detraining in the city of Québec, he did not receive help to locate the baggage area or collect his luggage. On the return trip, no pre-boarding assistance was provided in the city of Québec. Upon arrival in Montréal, no assistance was provided in detraining, locating the baggage area, collecting his luggage, reboarding or finding his seat. Neither was detraining assistance provided in Ottawa. The Agency found that the level of assistance provided by VIA to the passenger at various instances during his round trip constituted an undue obstacle to his mobility. Among other things, the Agency required VIA to create and implement service request codes to denote specific services requested by persons with disabilities, particularly regarding boarding assistance at all stations, assistance with detraining, as well as during connections. The Agency also required VIA to incorporate the incident in its training program and to provide refresher training to VIA personnel, including those on duty on the dates this incident occurred.

Regulatory Work

The Agency has in place two sets of regulations to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. They are Part VII of the *Air Transportation Regulations* - Concerning the Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities, promulgated on January 1, 1994; and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*, promulgated on January 26, 1995.

For advice on accessibility issues, the Agency consults its Accessibility Advisory Committee, made up of representatives

from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties. The Agency consults the Committee on all of its regulatory projects, seeking opinions and advice on issues of importance to the community of persons with disabilities and on services provided by the industry to persons with disabilities. From time to time, the Agency creates working groups, drawn from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties including members of its Committee, to assist the Agency on specific projects.

As the Agency marked 100 years at the heart of transportation in Canada in 2004, it awarded a centennial certificate of appreciation to members of its Committee in recognition of their work and in gratitude for their dedication and continued collaboration to achieve inclusive transportation services for all.

Travelling on Small Aircraft

The Agency decided in 2004 not to extend the scope of Part VII of the *Air Transportation Regulations* beyond aircraft with 30 passengers and more. The Agency had earlier considered including aircraft with fewer than 29 seats, but concluded that very few commercial aircraft with 20 to 29 passenger seats operate in Canada at this time. Members of the Agency's Accessibility Advisory Committee were consulted on this matter.

As an alternative to extending the scope of the regulations, the Agency developed guidelines for minimum accessibility services that should be provided on aircraft with 20 to 29 passenger seats. At the Air Transport Association of Canada's annual general meeting and trade show in 2004, the Agency released the guidelines for accommodating passengers with disabilities on small aircraft.

The guidelines include information on what to discuss with persons with disabilities at the time of reservation, carriage of various aids and service animals, what to do if a person's mobility aid is damaged or lost, and tips on how to improve communication with persons with disabilities.

Following a joint research project with the Transportation Development Centre of Transport Canada, a report called *Boarding Small Regional Aircraft* was released in 2003. In 2004, the report was discussed at the Agency's meeting with the Accessibility Advisory Committee as part of its consultations regarding the guidelines for small aircraft. In 2005, the Agency will look at ways to encourage carriers to consider more compatible combinations of mechanical boarding devices, and boarding and transfer chairs.

Codes of Practice

In June 2004, the Agency released a new code of practice, Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (Communication Code) and an accompanying guide during National Transportation Week.

The new Communication Code includes a set of criteria for improving communications and access to information for travellers with disabilities and applies to air, rail and ferry terminals and carriers. The accompanying guide was primarily designed to assist the transportation industry in implementing the Communication Code. However, it is also a valuable tool to transportation service providers not covered by this Code. The guide explains the recommendations in the Code for changes to signage, public announcements, Web sites, automated kiosks, public telephones and information monitors. Although these documents focus on the information needs of travellers with disabilities, they are expected to benefit all travellers.

With the new Communication Code, the Agency has now developed four codes of practice to make the federal transportation network more accessible to persons with disabilities.

They are:

- Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code);
- Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities (Rail Code);
- Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (Ferry Code); and
- Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (Communication Code).

The codes of practice reflect the Government of Canada's policy to pursue voluntary approaches rather than using regulations as the Agency works to eliminate undue obstacles in the federal transportation network. The codes are developed in consultation with associations of and for persons with disabilities, senior citizens, manufacturers, carriers and service providers.

When transportation service providers comply with the Agency's regulations, codes and guidelines, they ensure greater access to the federal transportation system for persons with disabilities and also work toward uniform levels of service for these travellers across Canada.

Monitoring the Codes of Practice

To assess the level of industry compliance with the Agency's codes of practice, the Agency conducts regular surveys. In 2004, the Agency developed a questionnaire for monitoring compliance with the new Communication Code and distributed the questionnaire to carriers and terminal operators subject to the Code. Agency staff also visited several terminals and held conference calls with several other terminals and carriers subject to the Communication Code to assist them in filling out their monitoring questionnaire. The Agency will continue this work in 2005, with a view to releasing a report on the results of monitoring the Communication Code. Copies of the monitoring reports for the other codes (Rail, Ferry and Air) are available by contacting the Agency.

In 2004, the Agency's field investigators continued to verify information submitted by carriers in monitoring surveys of the codes of practice. Carriers provide written reports on their measures to meet the code requirements. This self-reporting is verified through on-site visits by Agency investigators. The visits provide carriers with an opportunity to exchange information and get guidance that will help them implement accessibility improvements more quickly. Personal contact between Agency staff and the carriers also helps to underline the importance of awareness and vigilance in improving service to customers with disabilities.

The Agency will continue to conduct periodic surveys to monitor improvements in accessibility. Transportation service providers are encouraged to continue to improve their fleet, facilities and operations. They should assess themselves regularly against the requirements of the codes, remembering that all new equipment or changes to facilities or operations should meet or exceed the codes' accessibility criteria.

Terminal Accessibility

In 2004, the Agency began a project to study terminal accessibility. Preliminary research included a study of codes of practice and standards in Canada and foreign jurisdictions. The Agency visited six transportation terminals (one rail terminal, one ferry terminal and four airports) to identify best practices in barrier-free design to assist in developing a terminal accessibility standard. The Agency also consulted members of its Accessibility Advisory Committee on this issue. Work on this project will continue in 2005.

Travelling With Service Animals

The Agency continued its collaboration with Transport Canada which began in

2003 to examine the challenges associated with travelling with service animals, including space and seating requirements and relieving areas for the animals. The Transport Canada program included a workshop to which animal trainers and animal owners were invited. A report was released in 2004 and the Agency undertook a review of the findings. Those findings will be analysed in conjunction with the Agency's current work on terminal accessibility.

Canadian Standards Association's Barrier-Free Design Standard and Dispensing Machine Standard

In 2004, the Agency continued to participate on the Canadian Standards Association's (CSA) Technical Subcommittee on Accessible Design for Self-Service Interactive Devices (i.e. dispensing machines). The standard will establish requirements to make interactive machines accessible to persons with varying physical, sensory and cognitive disabilities. The Agency also continued to work with the CSA on harmonizing the Accessible Design for the Built Environment Standard (B651), formerly known as the Barrier-Free Design (B651), with the International Standards Organization's standards on accessibility. Both of these projects will continue in 2005.

Security

The Agency continues to respond to the growing emphasis on air transportation passenger security. Persons with disabilities need to be able to pass through the new security measures in an accessible and dignified way.

In 2004, the Agency continued to work with the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) to promote accessibility in new security screening programs. The Agency and CATSA signed a memorandum of understanding in 2004 to facilitate the monitoring of security screeners' training in conformity with the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*. A preliminary report was provided by Agency staff to CATSA on the training activities for screening passengers with disabilities. Agency staff will continue to work with CATSA personnel to clarify certain aspects of their training, which is the first step in the monitoring process.

Promoting Effective Training and Awareness

As new service providers enter the marketplace and existing carriers expand their operations, the training of personnel to provide assistance to customers with disabilities is especially important. In 2004,

Agency staff worked with air carriers to ensure that training needs were addressed.

In one instance, during a routine visit to Harmony Airways, a newly-licensed scheduled carrier, an Agency field investigator was able to assist in establishing training records as required by the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*.

The Regulations require carriers to ensure that their employees and contractors are properly trained to assist travellers with disabilities. Agency staff carries out regular inspections to ensure the Regulations are followed. Agency staff also provides information and advice to carriers to help them educate their personnel.

In 2004, Agency staff worked with Transport Canada to help develop a new training package for transportation service providers, called *Travel the Accessible Route*.

The Agency has renewed efforts to familiarize carriers and terminal operators with the need to maintain a uniform level of basic services to travellers with disabilities. The Web sites of service providers are examined to identify inconsistencies with Agency standards, and also for inconsistencies between service providers' domestic tariffs and terms and conditions on their Web sites.

Trans-border and international tariffs are now routinely vetted before airline proposals for new or modified terms and conditions of carriage are accepted by the Agency. Terms and conditions governing the provision of services to passengers with disabilities are carefully scrutinized by the Agency and changes are recommended where required.

Although domestic tariffs no longer need to be filed with the Agency, they are routinely requested and reviewed to ensure that service commitments to customers with disabilities are reflected in these documents.

The Agency initiated work on modernizing the disability-related provisions in its domestic sample tariff in 2004. The domestic sample tariff, which in large part reflects the requirements of the *Air Transportation Regulations* – Concerning the Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities, was developed by the Agency in order to provide smaller carriers that had not developed their own tariff with sample terms and conditions of carriage, typically contained in larger carriers' tariffs. The initiative will examine, among other things, the possibility of incorporating some of the provisions from the newly released accessibility guidelines for small aircraft in the sample tariff. This work will continue in 2005.

In 2004, the Agency included a paragraph about its accessibility mandate in the covering letter sent to all recipients of new air licences. The paragraph alerts new entrants into the market of the Agency's role and responsibilities in removing undue obstacles to persons with disabilities in the federal transportation network. It is hoped that this initiative will be informative for new air licence holders so that they will begin their passenger services in an inclusive way with amenities to facilitate use by persons with disabilities.

The Agency also introduced an outreach program in 2004 to engage service providers in a discussion of travel services for persons with disabilities. These meetings are designed to enhance awareness of regulations, codes of practice, decisions issued by the Agency, and advisories sent to the transportation industry in an effort to achieve uniform levels of service for persons with disabilities. The program also reviews Agency services such as facilitation, mediation and formal complaint adjudication. Provisions for passengers with disabilities portrayed on company Web sites and tariff provisions are discussed in detail. In 2004, meetings were held with a number of carriers including Zoom Airlines, Skyservice Airlines, Air Canada, WestJet and Jetsgo. These meetings will continue in 2005 as they have a positive impact on service provision to passengers with disabilities.

Communicating with Canadians

Each day, the Agency provides advice on accessible transportation to the public and the transportation industry in response to telephone and Internet inquiries, written requests for information and invitations to participate in conferences and trade shows.

Numerous inquiries were received from the news media on accessibility issues and Agency decisions in 2004. This resulted in a variety of articles published in major Canadian dailies, weeklies and periodicals as well as broadcasts on radio and television stations. Two news releases, three backgrounders and two media advisories were issued across the country on accessibility issues, notably on the *Communication Code of Practice*.

In 2004, the Agency continued to focus efforts on enhancing communication between persons with disabilities, travel agents, tour operators and carriers to ensure that the necessary services are identified at the time of reservation and communicated to the carrier.

A presentation, called the Art of Travel Facilitation, was made to the Travel Law Day Symposium in 2004. Copies of the Agency's *Reservation Checklist* used by reservation agents to document the travel needs of persons with disabilities, were distributed to participants.

In 2004, the Agency offered assistance to the Canadian Institute of Travel Consultants, which was updating its travel agent certification training materials.

The Agency participated in exhibits at four travel-industry shows in various Canadian cities.

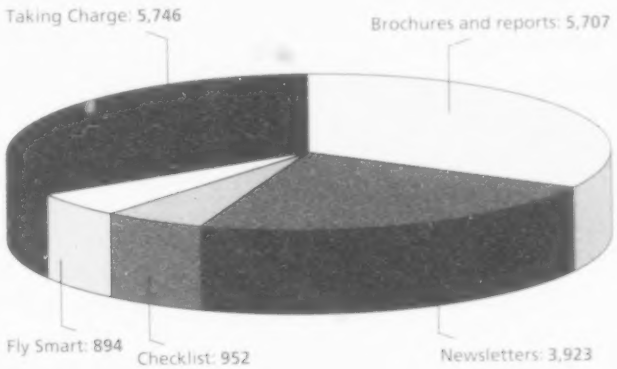
The Agency also made presentations at 20 seminars for interested travellers with disabilities. The Agency continued to promote uniform service standards for Canadians with disabilities travelling abroad. The Agency presented at such events as the International Association of Assistance Dog Partners 10th Anniversary Conference in Vancouver, the 7th Annual Canadian Airports Council's Airport Management Conference on the subject of innovation and Canada's airports, and at a Service to Special Needs Passengers workshop for the Air Transport Association of Canada.

In 2004, the Agency was an exhibitor at such events as the Disabled Peoples' International World Summit 2004, in Winnipeg; the AccessAbility Show at the Ottawa Super Ex; Marine Atlantic's Open House and Advisory Committee meeting in North Sydney, NS; the National Educational Association of Disabled Students (NEADS) national conference in Ottawa; and the Air Transportation Association of Canada annual conference in Vancouver.

The Agency participated in the 10th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled People (TRANSED) in Hamamatsu, Japan. The Agency presented three papers. One of the papers, called *The Tapestry of Inclusion*, which was written by Chris Stark, Manager of Monitoring, Liaison and Mediation, and Gavin Currie, Director General of the Air and Accessible Transportation Branch, was selected as the best paper of the conference. The authors received a certificate of achievement at the closing ceremonies.

Nearly 500 kits promoting the next TRANSED conference, to be held in Montréal in 2007, were distributed at the conference in Japan to participants from 35 countries. The Agency is part of the steering committee to plan the event. Information about the conference is available on the Transport Canada Web site at www.tc.gc.ca

Accessibility Information Distributed During 2004



In 2004, the theme for National Transportation Week was accessible transportation. The Agency kicked off the event in Ottawa with a panel discussion on "The Future of the Transportation Business in an Accessible World." The panel discussion, moderated by Agency Chairman Marian Robson, highlighted innovations in accessible transportation services and their importance for all Canadians.

CASES BEFORE THE COURTS

Federal Court of Appeal - Cases Pending in 2004

Linda McKay-Panos v. Air Canada and the Canadian Transportation Agency

Court File No. A-100-03

Appeal of Agency Decision No. 567-AT-A-2002 dated October 23, 2002, which determined that Ms. McKay-Panos, an obese person, did not have a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*.

Appeal stayed by order of the Ontario Superior Court of Justice, dated April 1, 2003, made pursuant to the *Companies' Creditors Arrangement Act* regarding Air Canada. The Stay was lifted on September 30, 2004. On November 26, 2004 the Federal Court reactivated the appeal and set December 31, 2004, as the final date for Ms. McKay-Panos to file documents in her appeal. The Court also gave the Council of Canadians with Disabilities intervener status. Respondents to the case were given until January 31, 2005, to file submissions with the Court.

VIA Rail Inc. v. Council of Canadians with Disabilities

Court File No. A-238-04

Appeal of Agency Decision Nos.175-AT-R-2003 and 620-AT-R-2003 wherein the Agency determined that certain aspects of VIA Rail Inc.'s Renaissance passenger rail cars posed undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and ordered corrective measures. The Court heard the appeal on November 22 and 23, 2004. At year-end, the Court's decision on the appeal was pending.

© Canadian Transportation Agency

ASSESSMENT OF THE ACT

CHAPTER 6

It is the responsibility of the Canadian Transportation Agency to submit an annual assessment of the Canada Transportation Act.

In 2000 and 2001, the *Canada Transportation Act* Review Panel conducted a statutory review of the Act. In 2001, the Minister of Transport initiated a Blueprint exercise to establish a framework for transportation policy for the future. As a result of these two initiatives, Bill C-26, an act to amend the *Canada Transportation Act*, was tabled in Parliament in February 2003. The Bill died on the Order Paper. The Minister of Transport indicated late in 2004 that it was his intention to introduce a new Bill to amend the *Canada Transportation Act*, which would incorporate elements of Bill C-26 for which there was consensus for change.

RAIL TRANSPORTATION

Since the inception of the *Canada Transportation Act* in 1996, the Agency has raised a number of concerns about the operation of the rail provisions in the Act. These concerns, details of which can be found in earlier Annual Reports, include the provisions governing interswitching, competitive line rates, the final offer arbitration process, certificates of fitness, railway line construction, and transfer and discontinuance.

Noise, Vibration and Pollution

For a number of years, the Agency assumed jurisdiction for the resolution of disputes concerning noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations. In 2000, a decision of the Federal Court of Appeal determined that the *Canada Transportation Act* does not grant jurisdiction in this respect to the Agency. Subsequently, Bill C-26 included a provision to allow the Agency to address railway noise issues by providing the authority to publish guidelines and to order any reasonable changes in railway construction or operations to keep noise to a minimum. In the absence of the reintroduction and passage of legislative amendments, the Agency is unable to resolve noise, vibration and pollution disputes involving railway operations and can only assist when parties agree to mediation.

Final Offer Arbitration

The current final offer arbitration (FOA) provisions are available to shippers for resolving disputes respecting rates or conditions related to the movement of goods. The Agency has received representations that FOA's limitation to rates or conditions related to the movement of goods means that some carrier charges, such as demurrage charges imposed when a shipper does not promptly unload a rail car, are not subject to any dispute resolution mechanism. Similarly, some rail charges are assessed to third parties, who may not meet the definition of a shipper.

The *Canada Transportation Act* neither restricts an FOA request to a dispute involving a single shipper, nor specifically allows a group of shippers to initiate the FOA process. Some shippers have discussed with the Agency the possibility of requesting a group FOA, but consider the lack of specific authority to do so a potential obstacle. Amending the FOA provisions to specifically permit group FOAs would eliminate the obstacle.

AIR TRANSPORTATION

Domestic Pricing

The wording of Subsection 66(3) of the *Canada Transportation Act* has led to problems for the Agency in obtaining relevant information needed to make determinations regarding allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes, and has unduly restricted the Agency's ability to consider certain factors in reaching its conclusions on pricing investigations.

The Agency should be able to consider whatever information it deems relevant in order to make a complete assessment of a complaint and should be able to compel a carrier to produce any information that the Agency considers relevant. Minor amendments to Subsection 66(3) would remedy this situation.

The Agency had a temporary authority under Subsection 66(7) of the Act to require that, on specified routes, carriers keep it informed of amendments to their tariffs and provide tariff-related information to the Agency on request. This authority was terminated on July 5, 2004, when Subsection 66(6), which gave the Agency the authority to make findings about unreasonable pricing on non-competitive routes within Canada on its own motion, ceased to have effect. The termination of this temporary authority under subsection 66(7) could make it difficult for the Agency to obtain information needed to make its determinations. This would be remedied if the reference to Subsection 66(6) was removed from Subsection 66(7).

Domestic Tariffs

At present, it is only upon complaint that the Agency can make a finding that a carrier has applied an unreasonable or unduly discriminatory term or condition of carriage on its domestic routes. In international markets, the Agency may make such a finding on its own motion.

The travelling public, travel agents and carriers are often unwilling to file a formal complaint with the Agency because of the time involved, potential expense or the fear that a complaint could jeopardize commercial relationships. There have also been instances where, in the absence of a complaint, the Agency has been unable to prevent a carrier from taking potentially unreasonable action. This problem could be remedied if the Agency were given own-motion authority in this area.

Advertising Air Fares

The Agency continues to be concerned that advertised air fares often represent only a fraction of the total cost of air travel. Fuel and insurance surcharges, airport improvement fees, the air travellers' security charge, and applicable taxes, which are all part of the cost of a ticket, are often not included in the advertised price. In 2004, a number of advertisements displayed only the one-way or "each-way" fare while, in the fine print, it was noted that only return travel could be purchased. Although such pricing practices do not contravene Canada's *Competition Act*, requiring greater transparency in advertising air fares would help consumers to understand the true price of a ticket and compare prices between carriers.

Tariff Information on Ticket Web Sites

Airline tariffs contain important information for passengers, including the terms and conditions of carriage. The *Canada Transportation Act* requires domestic air carriers to make a copy of their tariffs available for public inspection at their business offices. The *Air Transportation Regulations* require international carriers to post a sign in their business offices indicating that their tariffs are available for inspection. International carriers are also required to keep a copy of their tariffs for public inspection in their business offices or where tickets are sold (except travel agencies).

The Agency is concerned that there is no legislative requirement that the terms and conditions of carriage be made available to the public on the airlines' Internet sites. Most Canadian carriers do not allow access to tariffs on-line, despite the increasing importance of Internet sales. An amend-

air transportation on the Internet to give electronic access to their tariffs would improve consumer protection.

Notice of Discontinuance and Reduction of Service

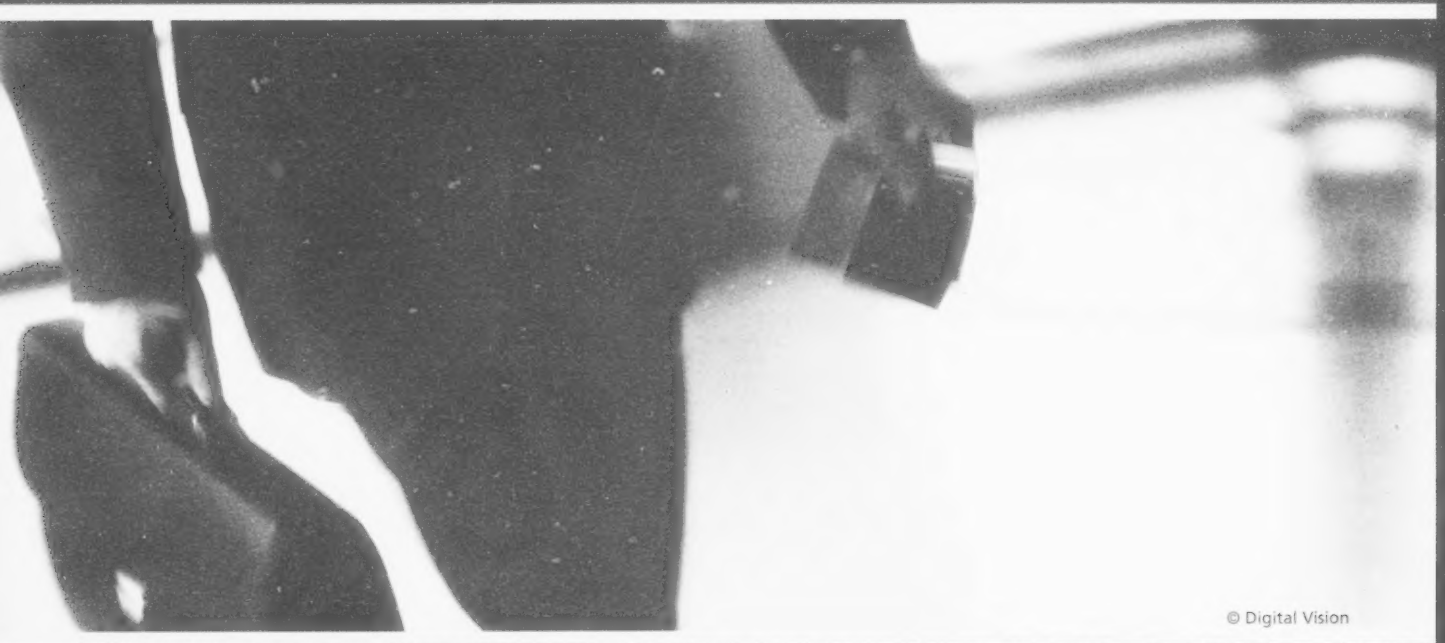
Section 64 of the Act sets out public notice requirements prior to an air carrier discontinuing or reducing certain domestic air services. These provisions capture air services such as seasonal and lodge operators, that generally provide a unique service that regularly starts up and shuts down based on seasonal demand. Although the Agency may exempt air carriers from compliance with the provisions, it would be desirable to exclude these type of seasonal operations from notice requirements.

A licensee may apply to the Agency for a reduced public notice period. In assessing such applications under Subsection 64(3), one of the factors the Agency will consider, is whether the licensee has complied with Subsection 64(1.2), which states that a licensee shall, as soon as practicable after giving notice, provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the community of the point or points, as the case may be, to meet and discuss with the licensee the impact of the proposed discontinuance or reduction. There is an inconsistency between the requirements under these provisions, insofar as a licensee would not have yet given notice when making its application for a reduced notice period. Currently, the Agency addresses this by making the requirement to notify officials a condition of the formal order when the Agency grants an air carrier's request for a reduction of the notice period. Minor amendments to these provisions would remedy this situation.

© Digital Vision

STATUTES AND REGULATIONS

ANNEX



© Digital Vision

ANNEX - STATUTES AND REGULATIONS

The following are statutes and regulations enforced by the Canadian Transportation Agency.

The Agency has primary responsibility for the following legislation:

Canada Transportation Act	S.C. 1996, c. 10

The Agency shares responsibility for the following legislation:

Access to Information Act	R.S.C. 1985, c. A-1
Canada Marine Act	S.C. 1998, c. 10
Canadian Environmental Assessment Act	S.C. 1992, c. 37
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	S.C. 1996, c. 20
Coasting Trade Act	S.C. 1992, c. 31
Energy Supplies Emergency Act	R.S.C. 1985, c. E-9
Financial Administration Act	R.S.C. 1985, c. F-11
Official Languages Act	R.S.C. 1985, c. 31 (4th Supp.)
Pilotage Act	R.S.C. 1985, c. P-14
Privacy Act	R.S.C. 1985, c. P-21
Public Service Employment Act	R.S.C. 1985, c. P-33
Public Service Staff Relations Act	R.S.C. 1985, c. P-35
Railway Relocation and Crossing Act	R.S.C. 1985, c. R-4
Railway Safety Act	R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)
Shipping Conferences Exemption Act, 1987	R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)

The Agency has sole responsibility for the administration of the following regulations, rules and other statutory instruments:

Air Transportation Regulations (SOR/88-58)
Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations (SOR/99-244)
National Transportation Agency General Rules (SOR/88-23)
Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (SOR/94-42)
Railway Costing Regulations (SOR/80-310)
Railway Interswitching Regulations (SOR/88-41)
Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations (SOR/96-337)
Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations (SOR/96-338)
Railway Traffic Liability Regulations (SOR/91-488)
Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

The Agency shares responsibility for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)
Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations (SOR/98-568)
The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations (SOR/98-569)

The Agency, in consultation with Transport Canada, is considering revoking the following engineering regulations:

Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference Regulations (General Order E-1) (SOR/80-482)
Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order E-18) (C.R.C., c. 1182)
Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12) (C.R.C., c. 1185)
Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5) (C.R.C., c. 1191)
Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4) (SOR/80-748)
Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11) (C.R.C., c. 1195).

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

100 ANS *au* CŒUR *des* TRANSPORTS

RAPPORT 2004 ANNUEL

Disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux 2005

Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-68533-4
No de catalogue TT1-2004

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant le (819) 997-0344 ou sans frais le 1-888-222-2582 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Ottawa ON K1A 0N9

L'Office souhaite remercier le Musée des sciences et de la technologie du Canada pour l'utilisation de leur photo : MSTC/CN002828 Porteur aidant des passagers avec leur bagages et M. Joel Rossol pour sa photo à la page 87.

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Mai 2005

L'honorable Jean-C. Lapierre, CP, député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada, Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2004 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Celui-ci comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Le présent rapport présente également les statistiques provenant du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et couvrant la période de janvier à décembre 2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Marian L Robson

Marian L. Robson
Présidente

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa, Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

TABLE DES MATIÈRES

© Digital Vision

Message de la présidente	p.1	Transport aérien	p.45
L'équipe de l'Office	p.7	Transports accessibles	p.65
Transport ferroviaire	p.17	Évaluation de l'effet de la Loi	p.87
Transport maritime	p.37	Annexe - Lois et règlements	p.93

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

L'Office des transports du Canada est fier d'être un tribunal quasi judiciaire juste et indépendant. L'Office est investi des pouvoirs d'une cour supérieure et exerce sa compétence pour régler les différends dans le système des transports du Canada, par exemple, entre les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer, les voyageurs aériens et les lignes aériennes, les personnes ayant une déficience et les transporteurs de passagers qui sont réglementés par le gouvernement fédéral. Nous recevons des milliers de dossiers chaque année, de petite et de grande envergure, et chacun est important pour les personnes touchées.

Le présent rapport annuel des activités de l'Office de 2004 explique de quelle façon nous nous acquittons de nos tâches et nous procédons à l'évaluation de l'application de notre Loi (*Loi sur les transports au Canada*).

En 2004, l'Office s'est prononcé dans 3 549 décisions, une augmentation de 12 pour cent par rapport à 2003, dont 716 étaient des décisions, 565 des arrêtés, 1 797 des permis, 69 des décisions finales rendues par lettre et 402 des décisions interlocutoires (provisoires). De ce nombre, 3 039 décisions portaient sur le transport aérien, 256 sur le transport ferroviaire, 120 sur le transport maritime et 134 sur les transports accessibles.

L'Office s'acquitte de cette tâche qui lui a été confiée par le Parlement en recourant à des méthodes modernes, y compris le règlement extrajudiciaire des différends (c.-à-d., la médiation), un processus de traitement des plaintes sur Internet, ainsi qu'un processus de traitement accéléré des demandes de licences (pour le cabotage, par exemple). L'Office fait le nécessaire pour suivre l'évolution de l'industrie du transport et être efficace (voir notre rapport sur les plans et les priorités). Je crois qu'il s'agit d'un instrument de gouvernance moderne, efficace, axé sur les régions et les résultats, et qui est riche en histoire.

En effet, en 2004, l'Office a souligné un siècle de prestation de services aux Canadiens, une histoire qui a commencé le 1er février 1904 lorsque le Parlement a créé la Commission des chemins de fer, le premier organe de réglementation indépendant de ce qui était à l'époque le Dominion du Canada. En 2004, pour souligner le centenaire, l'Office a distribué partout au pays de nombreux exemplaires d'une perspective historique intitulée *100 ans au cœur des transports*.

Ce livre raconte l'histoire du système canadien des transports, de l'Office des transports du Canada et de organismes qui l'ont précédé. L'ordre des chapitres coïncide avec l'ordre dans lequel les responsabilités à l'égard des différents modes de transport ont été ajoutées au mandat de l'Office, tout comme l'ordre des chapitres du présent rapport annuel de 2004.

L'Office, qui a aujourd'hui compétence en matière des transports aérien, ferroviaire et maritime et qui a la responsabilité d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience, s'efforce d'assurer un traitement juste et équitable en administrant des lois, des règlements, des codes de pratiques volontaires, des programmes éducatifs et des mécanismes de résolution des différends. À l'instar des organismes à qui il succède, la préoccupation première de l'Office est de faire preuve d'équilibre et d'équité en interagissant avec les utilisateurs et les fournisseurs de service du réseau des transports de compétence fédérale.

Aujourd'hui, l'Office adopte toutefois une approche différente de ces premiers organismes qui se veut conviviale, qui met l'accent sur la consultation, la communication et la prise de contact. Tout en étant soucieux de rester indépendants et impartiaux, nous tentons activement de suivre le rythme de l'évolution de l'industrie des transports.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2004, l'un des principaux objectifs de l'Office dans le secteur du transport ferroviaire était de mener des consultations sur les lacunes dans le transport ferroviaire

de l'Ouest et la capacité des ports de répondre à la demande de transport résultant de l'explosion du commerce avec la Chine, l'Inde et d'autres régions de l'Asie.

En juillet, l'Office a accepté une invitation de l'Association des chemins de fer du Canada afin de parcourir le réseau ferroviaire reliant Vancouver et Calgary accompagné d'expéditeurs et d'autres représentants des gouvernements fédéral et provinciaux. Ce voyage nous a permis de mieux comprendre les nombreuses difficultés auxquelles doivent faire face les compagnies de chemin de fer pour le mouvement du trafic via les ports de la côte Ouest.

En août, nous avons rencontré nos homologues à Washington, le personnel du Surface Transportation Board qui a compétence en matière de transports ferroviaire et routier. Le Surface Transportation Board a des préoccupations semblables aux nôtres en ce qui concerne la congestion et la capacité du réseau sur la côte Ouest, qui ont des incidences sur nos économies globales. En octobre, à la suite d'une invitation de l'Association of American Railways , le personnel s'est réuni à Kansas City avec 500 utilisateurs et représentants de services ferroviaires dans le but de discuter de la capacité et de la période de pointe à l'automne.

J'ai assisté à une réunion du Comité consultatif du transport de l'Ouest où les principaux intervenants du mouvement du trafic par les ports de la côte Ouest ont discuté des problèmes relatifs à la capacité des ports et du système ferroviaire et ont envisagé des solutions. À l'invitation de la Commission canadienne du blé, les membres et le personnel de l'Office ont visité les installations de manutention du grain au Manitoba et en Saskatchewan et ont rencontré les représentants de la Commission canadienne du blé et de la Commission canadienne des grains. Nous avons également visité des installations de manutention du grain et écouté les producteurs et les expéditeurs discuter de l'économie des Prairies, du chargement des wagons de producteurs, de la manutention du grain et des questions relatives au transport.

Toujours dans l'Ouest du Canada, l'acquisition de BC Rail par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, la troisième compagnie de chemin de fer en importance au Canada, fait en sorte que cette compagnie, autrefois de compétence provinciale avec son réseau de 2 300 kilomètres de voies, relève de la compétence de l'Office. Le Tribunal de la concurrence, en réponse aux inquiétudes des expéditeurs, a assorti l'achat de BC Rail d'une exigence voulant que l'Office joue un rôle de surveillance et qu'il compare les temps de transit des expéditions de BC Rail destinées aux transporteurs de liaison à Vancouver à des normes repères prédéterminées et au propre trafic du CN à destination de Vancouver.

Afin de familiariser les communautés desservies par BC Rail à la *Loi sur les transports au Canada*, le personnel de la haute direction et moi-même avons parcouru la province et rencontré des représentants du gouvernement provincial, des municipalités, des autorités portuaires, des expéditeurs et des compagnies de chemin de fer.

TRANSPORT AÉRIEN

En 2004, le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office a reçu 1 100 plaintes provenant de consommateurs qui soulevaient 2 400 questions distinctes. Il s'agit d'une augmentation de 4 pour cent du nombre de plaintes par rapport à 2003. Les plaintes portaient sur des questions telles que des interruptions de vol, les bagages perdus, endommagés et livrés en retard ainsi que des difficultés liées à la billetterie.

Au cours de la même année, le personnel de l'Office est resté en contact avec Air Canada alors que la ligne aérienne s'affairait à élaborer son plan de restructuration. Une ordonnance de suspension émise par le juge James Farley de la Cour supérieure de justice de l'Ontario stipulait qu'aucune mesure ne pouvait être prise contre Air Canada ou ses affiliées tant que la société bénéficiait de la protection contre ses créanciers.

Selon la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit s'assurer que les transporteurs aériens intérieurs répondent aux exigences relatives à la propriété et au contrôle canadiens. En septembre, l'Office a déterminé que la nouvelle entité d'Air Canada, Gestion ACE Aviation Inc., et ses filiales, répondaient aux exigences relatives à la propriété et au contrôle canadiens. Cette décision donnait suite à un examen approfondi du plan de restructuration de la nouvelle entité, non seulement de ses accords financiers, mais également de sa structure d'administration et de gestion. Le plan de restructuration innovateur d'Air Canada prévoyait une division des actions en deux catégories — une pour les étrangers et une pour les canadiens — permettant de s'assurer que la valeur des actions détenues par des étrangers ne dépasse jamais 25 pour cent du nombre total des actions en circulation et répondant ainsi à la prescription législative de propriété et de contrôle canadiens à 75 pour cent.

TRANSPORT MARITIME

En 2004, l'Office a introduit certaines innovations dans ses activités touchant le transport maritime, y compris un processus plus efficace de traitement des demandes de cabotage. L'Office a adopté un mécanisme de traitement électronique et une procédure accélérée visant des navires et dont le traitement rapide est important en raison de circonstances imprévues.

L'Office a également reçu la première plainte en vertu de la *Loi dérogatoire*

1987 sur les conférences maritimes dans laquelle le plaignant alléguait qu'il y avait eu des augmentations déraisonnables du coût du transport de produits de papier vers des destinations en Amérique latine et des réductions déraisonnables du niveau de service vers ces destinations.

En février, l'Office a rencontré les quatre administrations de pilotage à Victoria et a fait une présentation sur son rôle et ses responsabilités à l'égard des enjeux relatifs au pilotage. Sur la côte Est, les membres et le personnel de l'Office ont assisté à de nombreux événements et des réunions avec les intervenants du secteur de la prospection pétrolière et gazière en mer.

TRANSPORTS ACCESSIBLES

La protection d'Air Canada contre ses créanciers a pris fin le 30 septembre 2004 par la levée de l'ordonnance de suspension sanctionnée par la Cour. À ce moment-là, l'Office comptait un total de 116 plaintes d'accessibilité contre Air Canada. Suivant la levée de l'ordonnance, l'Office a rendu 14 décisions qui étaient restées en suspens en raison de celle-ci. L'Office a informé Air Canada qu'il traiterait 23 plaintes relatives à la politique et aux procédures du transporteur pour les passagers utilisant de l'oxygène thérapeutique, et cinq plaintes relatives à des suppléments perçus par le transporteur auprès de personnes ayant une déficience.

À la fin de décembre 2004, Air Canada a adressée une lettre à l'Office et a exprimé son point de vue que toutes ces plaintes étaient éteintes, ce qui signifiait que l'Office ne serait pas en mesure de poursuivre ses enquêtes dans ces affaires. L'Office a exprimé son désaccord avec cette interprétation et demandera qu'une décision soit rendue sur la question par le juge Farley tôt en 2005.

Je suis heureuse de souligner que l'Office a publié un quatrième code de pratiques volontaires en 2004 dans le cadre de son mandat sur l'accessibilité des transports. Le « Code de communication » et son guide d'accompagnement sont deux produits innovateurs issus de la réunion des dirigeants de l'industrie et des groupes de consommateurs par l'Office dans le cadre de consultations intensives. En ce qui concerne les fournisseurs de services de transport par avion, train et traversier, le Code a pour but d'éliminer les entraves à la communication avec les personnes ayant une déficience et d'améliorer leur capacité de voyager de façon autonome.

La Semaine nationale des transports, qui a eu lieu à Ottawa en juin 2004, était axée sur les transports accessibles. L'Office a donné le coup d'envoi à cet événement d'une semaine en tenant une discussion d'experts, que j'ai moi-même animée, sous le thème « L'avenir des transports dans un monde accessible ».

En novembre 2004, au terme d'un exercice de consultation des utilisateurs et des transporteurs, l'Office a diffusé les lignes directrices sur l'accessibilité à l'intention des transporteurs exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers et moins. Il est clairement ressorti des discussions qu'il fallait adopter une approche plus flexible pour les petits aéronefs que pour les plus gros aéronefs. Les lignes directrices expliquent de façon pratique comment les exploitants de petits aéronefs peuvent mieux répondre aux besoins des voyageurs ayant des besoins particuliers.

PROGRAMME DE MÉDIATION

En 2004, l'Office a constaté une augmentation considérable du nombre de dossiers pour lesquels on a recouru au processus de médiation (39 en 2004; 29 en 2003; 20 en 2002), indiquant la tendance soutenue vers une plus grande acceptation de méthodes alternatives de résolution des différends. Les parties trouvent que la médiation est plus rapide et moins coûteuse. Avec un taux de règlement de 90 pour cent, quatre participants sur cinq ont indiqué qu'ils étaient pleinement satisfaits du service de médiation offert par l'Office.

MEMBRES ET PERSONNEL DE L'OFFICE

Le 30 septembre 2004, le mandat de Liette Lacroix Kenniff, en tant que commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, a pris fin. Mme Lacroix Kenniff a grandement contribué à l'amélioration des services de transport aérien au Canada et je désire lui exprimer ma plus sincère gratitude à l'égard de sa compétence et de l'engagement dont elle a fait preuve au cours de ses deux années au sein de l'Office.

Je désire également remercier Michael A. Sutton, membre de l'Office, dont le mandat a pris fin au début de 2004. M. Sutton, membre depuis décembre 1997, a prêté son esprit vif et ses inestimables opinions dans de nombreuses décisions de l'Office. Il lègue des réalisations durables à l'Office.

Je souhaite également remercier nos 260 membres du personnel, talentueux et vaillants qui, confrontés à des décisions et des questions délicates en 2004, ont continué d'offrir ce que je considère comme un service cinq étoiles aux Canadiens.

En cette nouvelle année, je suis heureuse d'accueillir M. Baljinder S. Gill d'Ottawa, notre plus récent membre de l'Office dont le mandat a commencé le 26 avril 2004.

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante

L'ÉQUIPE DE L'OFFICE

CHAPITRE 1

© Photodisc

L'Office des transports du Canada est habilité en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* à faciliter la mise en œuvre de la politique des transports du gouvernement du Canada. Le principe fondamental sur lequel reposent les activités de l'Office est que tous les usagers et fournisseurs de services de transport réglementés par le gouvernement du Canada (aérien, ferroviaire et maritime) doivent être traités équitablement. Si les seules forces du marché ne génèrent pas des taux ou des services équitables et raisonnables pour les utilisateurs, les transporteurs, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs individuels, l'Office a pour mission de veiller à ce qu'ils soient protégés conformément à la législation.

L'Office joue le rôle d'organisme de réglementation économique et d'autorité en matière d'aéronautique, et il s'emploie à faciliter le transport accessible. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office est habilité à régler des différends et à rendre des décisions sur une vaste gamme de questions économiques concernant les modes de transport de compétence fédérale. Par l'entremise du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, l'Office traite les questions et plaintes d'ordre général que lui transmettent les consommateurs concernant le transport aérien.

Qui nous sommes

L'Office exerce ses pouvoirs par le truchement de ses membres — au plus sept membres permanents nommés par le gouverneur en conseil et au plus trois membres temporaires nommés par le ministre des Transports. Au 31 décembre 2004, il y avait sept membres permanents incluant la présidente, qui est aussi première dirigeante, et le vice-président.

Lorsqu'une question est soumise à l'Office, la présidente nomme un comité de membres pour l'examiner. En cas d'une demande de médiation, il revient à la présidente de nommer des médiateurs. Les membres exercent leurs fonctions quasi judiciaires en siégeant aux comités chargés d'examiner tout l'éventail des questions dont est saisi l'Office.

MEMBRES

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante
Née à Saskatoon (Saskatchewan)
Ancien cadre supérieur d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports
Nommée le 1er juillet 1996

Mary-Jane Bennett
Membre
Née à Saint-Boniface (Manitoba)
Avocate et membre actif de nombreux conseils et comités
Nommée le 19 janvier 1998

Baljinder S. Gill
Membre
Né à Ludhiana, Inde
Ancien membre de la Commission des transports routiers de l'Ontario et ancien chef des services techniques et de soutien à la planification des installations maritimes de Transports Canada
Nommé le 26 avril 2004

Beaton Tulk
Membre
Né à Ladle Cove (Terre-Neuve-et-Labrador)
Ancien vice-premier ministre et premier ministre de Terre-Neuve-et-Labrador, ministre de l'Industrie, du Commerce et du Développement rural
Nommé le 16 décembre 2002

Gilles Dufault
Vice-président
Né à Montréal (Québec)
Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en stratégie d'entreprise
Nommé le 19 janvier 1998 en tant que membre et en août 2000 à titre de vice-président

Guy Delisle
Membre
Né à Alma (Québec)
Avocat et ancien conseiller juridique principal et membre temporaire de l'Office national de l'énergie
Nommé le 8 janvier 2002

George Proud
Membre
Né à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre des communes et député à l'Assemblée législative de l'Île-du-Prince-Édouard
Nommé le 8 janvier 2001

Liette Lacroix Kenniff
Commissaire aux plaintes relatives au transport et membre
Née à Montréal (Québec)
Ancienne gestionnaire générale de l'Organisation internationale de gestionnaires de service en vol, gestionnaire de l'Association du transport aérien international et gestionnaire d'Air Canada
Nommée le 1er octobre 2002 - 30 septembre 2004

En tant que première dirigeante, la présidente veille à tous les aspects de l'administration et des activités de l'Office. Elle doit jouer un rôle actif dans l'affectation des ressources (tant humaines que financières), en tenant compte des priorités du gouvernement et en cherchant à améliorer l'efficacité organisationnelle de l'Office. Également en tant que première dirigeante, elle préside le Comité exécutif de l'Office et doit déterminer l'orientation et les priorités stratégiques de l'organisme.

Un effectif d'environ 270 employés aide les membres dans le processus décisionnel et leur fournit un soutien opérationnel.

Ce que nous faisons

La structure organisationnelle de l'Office comprend le Bureau de la présidente et quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles; la Direction générale des transports ferroviaire et maritime; la Direction générale des services juridiques et du secrétariat; et la Direction générale de la gestion centrale.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles traite les demandes de licence et de permis d'affrètement provenant de transporteurs aériens canadiens et étrangers, et participe à l'application des exigences afférentes. Elle aide à la négociation, à la mise en œuvre et à l'administration d'accords aériens internationaux, et traite les appels à l'égard des frais d'utilisation qu'exige NAV Canada. La Direction générale aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en veillant au respect des prix, des taux, des frais et des conditions de transport proposés dans leurs tarifs publiés, en s'assurant que les frais, les taux, les prix et les conditions de transport sont clairs, justes et raisonnables et non injustement discrimatoires et qu'ils respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux pertinents.

La Direction générale apporte également un soutien au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, créé en 2000, qui traite les plaintes des consommateurs relatives au prix du transport aérien sur les routes non concurrentielles au pays et à d'autres aspects de cette industrie, et ce par voie informelle. Lorsque cela est impossible et que la plainte porte sur un éventuel non-respect du tarif d'un transporteur, l'Office peut régler le différend en recourant à son processus de règlement officiel des plaintes.

Elle aide à faire en sorte que tous les modes de transport de compétence fédérale soient accessibles aux personnes ayant une déficience et s'occupe de leurs plaintes relatives aux transports aérien, ferroviaire et maritime. À cette fin, elle procède de deux façons : au cas par cas

en aidant l'Office à régler les plaintes individuelles; et de façon systémique en aidant l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des normes relatives au niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime traite les plaintes concernant les prix et les services des industries ferroviaire et maritime, ainsi que les différends entre les compagnies ferroviaires et des tiers au sujet des infrastructures ferroviaires. Elle traite les demandes de certificat d'aptitude pour les projets de construction ou d'exploitation de chemins de fer et fournit aux membres des conseils et des recommandations techniques en matière de taux d'interconnexion ferroviaire. Ses responsabilités englobent aussi les revenus admissibles maximaux des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest, l'élaboration de normes d'établissement des coûts ferroviaires et la réglementation connexe, ainsi que la vérification, au besoin, des systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires.

La Direction générale aide aussi l'Office à protéger les intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'il reçoit des demandes d'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, en présentant à l'Agence du revenu du Canada des recommandations quant à la disponibilité de navires canadiens adéquats.

En ce qui concerne le pilotage et les ports, l'Office a le pouvoir de déterminer, à la suite d'une plainte, si les tarifs, les droits et les frais sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat s'occupe de fournir des avis juridiques et des conseils relativement à tous les dossiers dont l'Office est saisi, y compris en ce qui concerne l'application de la loi et le traitement des plaintes relatives au transport aérien. Elle représente l'Office devant les tribunaux, y compris la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel. Le personnel de la Direction générale aide à la rédaction des décisions et des procédures administratives et à l'organisation des réunions et des audiences de l'Office.

Le secrétaire a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêtés, décisions et règlements de l'Office. La Direction générale joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

Le Bureau de la présidente fournit à la présidente, au vice-président et aux membres un soutien aux plans de l'administration et de la gestion. Le Bureau du vérificateur interne et la Direction des communications y sont rattachés.

Le vérificateur interne est chargé de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques de gestion et des systèmes de contrôle et d'information, conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

La Direction des communications joue un rôle actif pour assurer que les Canadiens et Canadiennes comprennent leurs droits et leurs obligations ainsi que le mandat de l'Office découlant de la *Loi sur les transports au Canada*. Elle publie des brochures et des rapports, fait de la publicité, diffuse des communiqués, répond aux demandes de renseignements et gère le site Internet de l'Office. En outre, elle coordonne la participation des membres et du personnel aux manifestations publiques et aux salons professionnels qui leur permettent de rencontrer les Canadiens et Canadiennes et répondre à leurs questions. Elle planifie et évalue les activités de communication de l'Office. Puisque l'Office s'adresse à plusieurs groupes ayant des besoins différents, la Direction des communications fournit des renseignements sous diverses formes, y compris sur papier, sur support électronique, en braille et sur cassettes audio.

La Direction générale de la gestion centrale appuie l'Office en fournissant des services généraux liés aux ressources humaines, à la planification stratégique, aux finances et à l'administration, à la sécurité, à la gestion et à la technologie de l'information ainsi qu'à la bibliothèque.

Comment nous procédons

Le processus officiel de traitement des plaintes

Lorsque l'Office reçoit une plainte, une formation d'au moins deux membres y est assignée. Selon ses règles générales, l'Office s'assure que chaque partie a la possibilité de déposer ses mémoires. À la suite du dépôt de toutes les plaidoiries, le personnel de l'Office fournit les services de recherche ou d'analyse nécessaires aux membres, qui peuvent ensuite examiner l'affaire — notamment aux plans juridique,

© Digital Vision

économique, opérationnel et environnemental, sans s'y limiter —, puis rendre une décision. Le processus doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés en fonction de la preuve au dossier, les membres peuvent également tenir des audiences publiques, surtout dans les cas plus complexes.

Médiation

En 2000, l'Office a introduit et préconise le recours à la médiation qui se veut un processus moins formel que le processus juridictionnel pour régler les différends relatifs aux transports ferroviaire, maritime et accessible. Il s'agit d'une démarche volontaire, non officielle, confidentielle et non conflictuelle, permettant aux parties au litige de comprendre le point de vue de l'autre partie, d'identifier des faits, de vérifier des hypothèses, de reconnaître les terrains d'entente et de mettre à l'essai les solutions possibles. Le processus permet aux parties au litige de trouver des solutions créatives que n'offrirait peut-être pas le processus de règlement officiel. Une évaluation externe du programme de médiation a été effectuée en 2004 et les conclusions avaient été positives. L'Office continuera de promouvoir le recours à la médiation comme option de choix pour la résolution des différends.

Audience modifiée

L'audience modifiée est une démarche que l'Office a élaborée pour aider à régler les différends lorsqu'une question ou un problème ne peut pas être réglé au moyen du processus d'audience formelle. L'audience modifiée est plus simple que l'audience formelle du fait qu'elle se déroule autour d'une table de conférence. Les membres interrogent directement les témoins et le nombre d'employés de l'Office appelés à seconder les membres est réduit au minimum. Ce processus modifié permet le règlement rapide, moins coûteux et moins formel des différends tout en conservant les avantages inhérents à l'audience formelle.

Appel d'une décision de l'Office

Si les parties à une procédure ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté, elles peuvent déposer une requête en autorisation d'appeler devant la Cour d'appel fédérale pour une question de droit ou de compétence, dans un délai d'un mois suivant la décision ou l'arrêté. Par ailleurs, elles peuvent déposer une pétition au gouverneur en conseil en tout temps. L'Office peut revoir toute décision ou tout arrêté en raison de faits nouveaux ou en cas d'évolution des circonstances relatives à cette décision ou cet arrêté.

Gouvernement en direct

Une des priorités clés du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes de la façon la plus facile et accessible possible. En plus de mettre en œuvre la Politique de communication du gouvernement du Canada, le but est de recourir aux technologies de l'information pour offrir des services intégrés et axés sur les citoyens et citoyennes, lesquels services doivent être accessibles en tout temps, partout et dans la langue officielle de leur choix.

En 2004, l'Office a reçu 564 plaintes (533 plaintes relatives au transport aérien, 17 plaintes relatives à l'accessibilité des transports, cinq plaintes relatives au prix et neuf plaintes relatives aux tarifs) par l'entremise de son formulaire de plainte qui est disponible en ligne sur le site Web de l'Office.

Au cours de la même année, 1 061 personnes se sont abonnées au service d'abonnement offert sur le site. Ce service informe les abonnés lorsqu'il y a des ajouts au contenu au site, comme des annonces à caractère général, des communiqués de presse, des communications et des décisions.

Comité consultatif sur l'accessibilité

Les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité et du Groupe de travail sur l'accessibilité de l'Office aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices sur l'accessibilité à l'intention de l'industrie. En plus d'organiser des réunions annuelles, l'Office consulte le Comité sur une base régulière relativement à ses projets de réglementation.

Des représentants de la communauté des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports ainsi que d'autres parties intéressées siègent à ce Comité.

Représentants de la communauté des personnes ayant une déficience

Association canadienne des centres de vie autonome - V. Miele
Association canadienne des paraplégiques - M. Styner
Association canadienne pour l'intégration communautaire - J. Mahaffy
Association des Sourds du Canada - J. Jickels
Centre québécois de la déficience auditive - Y. Mantha
Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) - C. Serradori
Conseil canadien des aveugles - J. Rempel
Conseil des Canadiens avec déficiences - P. Danforth
Institut Nazareth et Louis-Braille - P. Ferland
Kéroul - G. Déry
La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés - B. Black
L'Association des malentendants canadiens - C. Cantlie
L'Institut national pour les aveugles - F. Cutler
National Federation of the Blind: Advocates for Equality - M. Cummings
Seniors' Voice - W. Coates
Société canadienne de l'ouïe - L. McIntyre
Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles - J. Sayer
Utilisateurs de chiens-guides du Canada - J. Main

Représentants de l'industrie des transports

Air Canada - M. Hurter
Association du transport aérien du Canada - W. Everson
Association québécoise des transporteurs aériens inc. - J. McKenna
Conseil canadien des aéroports - S. London
L'Association des chemins de fer du Canada - G. Gauthier
Marine Atlantique - W. Harbin
VIA Rail Canada Inc. - K. Coffen

Autres parties intéressées

Commission canadienne des droits de la personne - K. Izzard
Développement des ressources humaines Canada - M. Regnaud
Gouvernement de l'Alberta - S. Wong

Transports Canada

Centre de développement des transports - B. Marshall
Normes réglementaires - M. Khouzam
Normes relatives à la sécurité des cabines - C. Cudahy
Transports accessibles - B. Nelson

TRANSPORT FERROVIAIRE

CHAPITRE 2

À SES DÉBUTS EN 1904, L'OFFICE ÉTAIT CONNU SOUS LE NOM DE LA COMMISSION DES CHEMINS DE FER, SOIT UN ORGANISME DE RÉGLEMENTATION INDÉPENDANT QUI AVAIT COMPÉTENCE SUR LES CHEMINS DE FER DU PAYS. LES POUVOIRS DE LA COMMISSION ONT CONSIDÉRABLEMENT ÉVOLUÉ ET ONT ÉTÉ TRANSMIS À SES SUCCESSEURS AU COURS DES 100 ANS D'EXISTENCE DE L'ORGANISATION, DANS UN CONTEXTE OÙ LE TRANSPORT FERROVIAIRE DEVAIT FAIRE FACE À UNE CONCURRENCE ACCRUE DE LA PART D'AUTRES MODES DE TRANSPORT ET À DES RÉALITÉS ÉCONOMIQUES PLUS DIFFICILES. BIEN QUE LES LOIS ENCADRANT LE TRANSPORT FERROVIAIRE AU CANADA AIENT ÉTÉ MODIFIÉES AU FIL DU TEMPS, L'OFFICE DEMEURE L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION ÉCONOMIQUE DES CHEMINS DE FER.

PLUS PARTICULIÈREMENT, LE MANDAT ACTUEL DE L'OFFICE EN CE QUI CONCERNE LE TRANSPORT FERROVIAIRE PORTE NOTAMMENT SUR LA DÉLIVRANCE DES PERMIS ET L'APPROBATION DES NOUVEAUX CHEMINS DE FER; LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS QUI SURVIENNENT ENTRE LES COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER ET LES EXPÉDITEURS OU LES AUTRES PARTIES RELATIVEMENT AUX TARIFS ET AU NIVEAU DE SERVICE; LA RÉGLEMENTATION DE L'INTERCONNEXION; L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME DE PLAFONDS DES RECETTES DES COMPAGNIES FERROVIAIRES POUR LE TRANSPORT DU GRAIN DE L'OUEST; LA CESSATION DE L'EXPLOITATION DES SERVICES ET L'ALIÉNATION DES ACTIFS D'UNE LIGNE DE CHEMIN DE FER.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2004, l'acquisition de BC Rail, la troisième compagnie de chemin de fer en importance au Canada, comptant 2 300 kilomètres de chemin de fer, par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada a considérablement accru la taille et l'aspect du système ferroviaire de compétence fédérale au pays. Le rôle de l'Office des transports du Canada, en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale, s'est accru en conséquence.

L'Office a tenu une série de rencontres en Colombie-Britannique en 2004 afin d'informer les parties intéressées des

conséquences de l'intégration de BC Rail au système ferroviaire de compétence fédérale qui est assujetti à la *Loi sur les transports au Canada*.

Le Tribunal de la concurrence du Canada, en réponse aux préoccupations des expéditeurs, a exigé, comme condition rattachée à l'acquisition de BC Rail, que l'Office joue un rôle de surveillance en comparant les temps de transit des expéditions de BC Rail destinées aux transporteurs de liaison à Vancouver à des normes repères prédéterminées et au propre trafic du CN à destination de Vancouver. L'Office s'acquittera de cette obligation de surveillance du temps de transport des wagons du CN sur l'ancienne ligne de BC Rail du nord de la Colombie-Britannique jusqu'aux lieux de correspondance de Vancouver, tant lorsque les expéditeurs recourent uniquement aux services du CN pour livrer leurs marchandises que lorsque leurs chargements sont pris en charge par des chemins de fer concurrents. L'Office devra régulièrement présenter ses rapports au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver ainsi qu'au Bureau de la concurrence.

Outre ses activités de surveillance relatives à l'acquisition de BC Rail par le CN, le mandat de l'Office au chapitre du transport ferroviaire a été l'objet de developments majeurs en 2004, notamment :

- l'adoption des modifications au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*;
- la publication de règles de procédure d'arbitrage et de règles d'éthique applicables aux arbitres éventuellement nommés; et
- la détermination que, pour la première fois, la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique avait excédé son plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2003-2004.

Interconnexion

Les modifications proposées par l'Office des transports du Canada en 2003 au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* sont entrées en vigueur à l'automne 2004.

Selon le paragraphe 128(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut, par règlement, fixer les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire. En vertu de la Loi, tout intéressé peut demander l'interconnexion du trafic d'un transporteur local, au tarif prévu par règlement, à la ligne d'une compagnie ferroviaire qui lui est raccordée si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. De plus, le paragraphe 128(5) de la Loi prévoit que l'Office doit réviser le règlement à intervalles de cinq ans ou à intervalles plus rapprochés si les circonstances le justifient.

Les modifications au Règlement ont été préparées au terme d'une série de consultations auprès des parties intéressées de l'industrie du transport ferroviaire. Parmi les changements les plus importants, notons la réduction des prix d'interconnexion, laquelle a pris effet le 23 octobre. Les autres modifications au Règlement sont entrées en vigueur le 23 septembre.

L'Office a modifié l'article 8 du Règlement, car le Comité mixte permanent sur l'examen de la réglementation a conclu qu'il était contraire au libellé de la *Loi sur les transports au Canada*. Cette modification tient compte de l'opinion du Comité selon laquelle la compétence en matière de réglementation consentie à l'Office en vertu de l'article 128 de la Loi couvre la prescription des prix d'interconnexion et non l'imposition des prix maximaux. Par conséquent, l'article 8 a été révisé afin de l'harmoniser avec le libellé actuel de la Loi en prescrivant un prix d'interconnexion prédéterminé pour chaque zone tarifaire et en éliminant la référence aux prix d'interconnexion comme étant des taux maximaux.

D'autres modifications ont été apportées au Règlement pour s'assurer qu'il reflète adéquatement les modifications aux dispositions relatives à l'interconnexion introduites lors de l'abrogation de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* qui a été remplacée par la *Loi sur les transports au Canada* en 1996.

Niveau de service

En 2004, Wabush Mines Inc. a déposé une plainte relative au niveau de service contre la Quebec North Shore and Labrador Railway Company (QNSL) en vue d'obtenir une ordonnance obligeant le transporteur à établir un tarif conformément à l'article 118 de la *Loi sur les transports au Canada* et à assurer un niveau de service approprié entre Wabush Lake et la jonction Arnaud en vertu de l'article 116 de la Loi.

Dans sa plainte, Wabush Mines Inc. demandait également une réparation provisoire. Plus particulièrement, Wabush Mines Inc. demandait :

- une ordonnance provisoire obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois, sur réception, de la jonction Wabush Lake jusqu'à la jonction Ross Bay, et ce au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou à tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable.

- une ordonnance provisoire interdisant à QNSL d'imposer le nouveau service régulier proposé entre les jonctions Ross Bay et Arnaud, et obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois soumissionnés au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable.

L'Office a accédé à la demande de réparation provisoire de Wabush Mines, car il a conclu que Wabush satisfaisait aux critères tripartis ouvrant droit à une telle réparation. En conséquence, l'Office a enjoint à QNSL de continuer de fournir à Wabush le même service ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Wabush Lake et Ross Bay, et ce à un prix maximal fixé par l'Office. De plus, QNSL était tenu de continuer de fournir à Wabush le même service de transport ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Ross Bay et Arnaud aux prix maximaux prévus dans le tarif 2004-1 de QNSL.

L'Office déterminera le bien-fondé de l'affaire en 2005 et rendra sa décision finale par la suite.

En 2004, plusieurs plaintes relatives au niveau de service ont été déposées à l'Office contre la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) par les producteurs et les groupes de producteurs de grains. Les plaintes portaient sur les écarts entre le tonnage du grain que les producteurs alléguaient avoir chargé sur les wagons et le poids qui leur était crédité par le CP au déchargement au point de destination. Une de ces plaintes a été résolue par voie du programme de médiation de l'Office et une autre a été réglée au moyen d'un accord entre les parties avant que l'Office puisse rendre une décision. Cinq autres plaintes étaient toujours en cours de médiation à la fin de l'année.

Arbitrage

Dans les cas où les expéditeurs et les transporteurs n'arrivent pas à régler eux-mêmes un différend, ils peuvent présenter une demande d'arbitrage à l'Office. Dans le cadre de ce processus confidentiel, les parties font appel à un arbitre indépendant ou à un comité de trois arbitres pour régler l'affaire.

Avant de confier le dossier à un arbitre, l'Office s'assure que la demande de l'expéditeur est complète et qu'il a avisé le transporteur de son intention de recourir à l'arbitrage. L'Office peut également aider les parties à choisir un arbitre et lui fournir, sur demande, des conseils d'ordre administratif, juridique et technique.

En février 2004, au terme d'une série de consultations auprès de l'industrie en 2003, l'Office a approuvé et publié des *Procédures d'arbitrage* et des *Règles d'éthique applicables aux arbitres* éventuellement nommés. Ces deux séries de règles sont disponibles sur le site Web de l'Office, accompagnées d'une liste d'arbitres disponibles pour l'arbitrage.

En 2004, l'Office a reçu trois demandes d'arbitrage. Étant donné qu'il s'agit d'une procédure confidentielle, l'Office ne peut donner d'autres précisions sur ces dossiers. Dans deux des cas, les transporteurs ont respectivement déposé des demandes en vertu de l'article 162.1 de la *Loi sur les transports au Canada* sollicitant une ordonnance afin que le dossier ne soit pas traité en arbitrage ou encore, s'il l'était, que l'arbitrage soit suspendu ou que la décision de l'arbitre soit annulée. Les trois demandes d'arbitrage ont finalement été renvoyées à des arbitres choisis par les parties.

Pour la première fois depuis la mise en œuvre de l'arbitrage en 1996, on a fait appel en 2004 à l'expertise technique de l'Office afin de faciliter l'arbitrage. L'Office a reçu au cours de l'année deux demandes de cette nature.

Depuis la promulgation de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a reçu, de la part d'expéditeurs, plus de 23 avis d'intention de soumettre leurs différends au processus d'arbitrage. Environ la moitié de ces cas ont été retirés ou réglés avant l'arbitrage. Le site Web de l'Office contient des renseignements sur les différends importants relatifs au transport ferroviaire et sur les décisions de l'Office relativement aux contestations de la compétence de l'Office en matière d'arbitrage.

Certificats d'aptitude

L'Office délivre un certificat d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité législative du Parlement détient une assurance responsabilité suffisante. Il assure ensuite le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 2004, l'Office a délivré un nouveau certificat d'aptitude au Kettle Falls International Railway LLC relativement à l'exploitation d'un chemin de fer entre la Colombie-Britannique et l'État de Washington. Le certificat d'aptitude du CN a été modifié par suite de l'entente survenue entre le CN et le gouvernement de la Colombie-Britannique pour la location et l'exploitation du chemin de fer BC Rail, le troisième en importance au Canada. Le certificat d'aptitude de VIA Rail a également été modifié pour tenir compte de l'ajout d'une nouvelle ligne de même que d'un changement dans les activités de la compagnie. En outre, l'Office a apporté des modifications au certificat d'aptitude de 2986250 Canada Inc. pour tenir compte de sa fusion avec Sydney Coal Railway Inc. Le nouveau certificat autorise désormais le Sydney Coal Railway Inc. à exploiter le chemin de fer.

DES PROPRIÉTAIRES RÉCLAMENT L'ACCÈS À LEURS CHALETS – La Malachi Campers Association, un groupe de 17 propriétaires de chalets du lac Malachi dans le Nord-Ouest de l'Ontario, a déposé une plainte à l'Office indiquant qu'elle nécessitait un franchissement de la subdivision Redditt du chemin de fer du CN. Ces 17 propriétaires de chalets doivent transporter l'ensemble de leurs fournitures par bateau et franchir le chemin de fer du CN pour se rendre à leurs propriétés. Le CN avait déjà enlevé un franchissement. L'Office a enjoint au CN de rétablir le franchissement pour permettre l'accès des propriétaires de chalets à leurs propriétés.

Construction de lignes de chemin de fer

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les épis, les voies de cour de triage et les autres voies auxiliaires. Il peut également être appelé à approuver la construction de franchissements ferroviaires, y compris des ponts et des passages inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit d'abord effectuer une évaluation des incidences environnementales du projet en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCÉE).

En 2004, l'Office a reçu la description de projet requise en vertu de la LCÉE du projet Geddis Locomotive Facility. Le CP prévoit la construction d'un garage de locomotives et l'ajout d'une troisième voie principale à la subdivision Shuswap près de Pritchard (Colombie-Britannique). Ce projet compte parmi plusieurs qui ont été élaborés dans le but d'accroître la capacité de desserte du CP entre Calgary et Vancouver et de l'aider à répondre à la demande accrue de services ferroviaires, en particulier le transport des marchandises en provenance et à destination des marchés de Chine. En premier lieu, l'Office a produit un document d'orientation sur le projet établissant les critères dont il faut tenir compte dans le cadre de l'exercice d'évaluation environnementale du projet.

L'Office a continué son évaluation d'autres projets comme celui visant le déplacement d'une partie de la subdivision Coutts du CP près de Milk River (Alberta) et celui de la voie de la subdivision Sangudo du CN contournant St. Albert (Alberta). L'Office a également continué à surveiller la conformité environnementale de projets de construction majeurs, notamment les suivants : une gare intermodale du CN près de Milton (Ontario); un lien ferroviaire

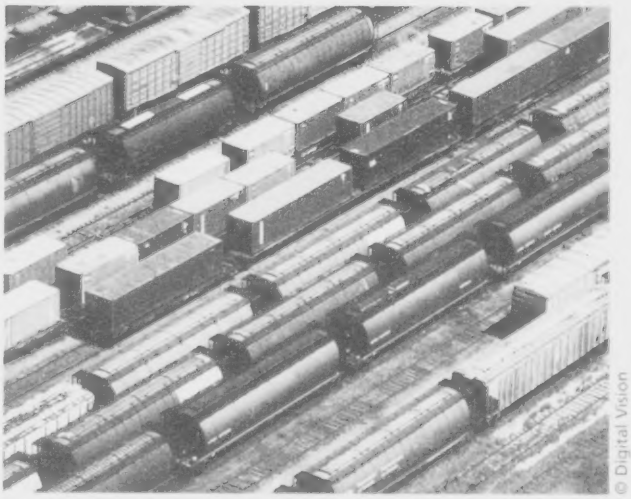
à l'aéroport Pearson de Toronto; un projet de déplacement de voie à la rue Front au centre-ville de Toronto; une ligne de transport d'énergie près de Sumas (Colombie-Britannique); et l'élargissement à quatre voies de la route 69 en Ontario. L'Office a également continué à diriger le comité d'examen interministériel qui avait été mis sur pied afin d'entreprendre l'évaluation environnementale du projet Detroit River Tunnel Partnership dont le CP est un partenaire principal.

En 2004, l'Office a rendu deux décisions concernant l'évaluation environnementale, autorisant la réalisation des projets après s'être assuré que l'auteur de la demande avait pris des mesures jugées adéquates pour atténuer toute incidence environnementale négative d'importance.

Questions d'infrastructures

L'Office règle des différends sur les emprises des chemins de fer, les voies, les franchissements, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer.

En 2004, l'Office a rendu des décisions à l'égard de cinq différends relatifs à des franchissements routiers, trois relatifs à des franchissements par desserte et quatre relatifs à des passages à niveau privés.



© Digital Vision

L'Office a aussi reçu 88 ententes de parties qui avaient mené leurs propres négociations relatives à des franchissements ferroviaires.

L'Office peut par ailleurs rendre des décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, par exemple la signalisation aux passages à niveau et le clôturage d'emprises. L'Office a rendu des décisions dans huit dossiers portant sur des dispositifs de protection en 2004.

L'Office a également revu 23 décisions ou arrêtés antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements était passée d'un gouvernement à un autre.

Le ministre des Transports et le gouvernement de l'Ontario ont précédemment convenu que les lois fédérales régissant les franchissements de chemins de fer s'appliquent aux chemins de fer de compétence provinciale, et que c'est à l'Office que revient l'application de ces lois. En 2004, l'Office et le gouvernement de la Colombie-Britannique ont élaboré un accord semblable qui, une fois signé, autoriserait l'Office à administrer les lois régissant les franchissements de chemins de fer dans cette province.

Frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements

Dans le cadre de ses responsabilités relatives au règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer qui relèvent de la compétence fédérale et d'autres parties intéressées, telles que les entreprises de services publics, les administrations routières et les propriétaires fonciers, l'Office élabore des lignes directrices fournissant une évaluation par un tiers des frais ferroviaires et établissant pour l'ensemble du pays une tarification uniforme pour les travaux effectués par les compagnies de chemin de fer.

En 2004, l'Office a publié un *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*. Ce guide, entré en vigueur le 1er janvier 2004, est destiné aux compagnies de chemin de fer de catégorie I assujetties à la réglementation fédérale qui peuvent s'en servir pour établir la facturation relative aux travaux de construction ou d'entretien effectués aux franchissements routiers, aux systèmes d'avertissement de passage à niveau, ou à tous les autres travaux ayant trait aux franchissements et au sujet desquels les parties se sont entendues ou qui sont autorisés par un arrêté de l'Office.

Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire sans approbation réglementaire préalable si elles suivent le processus prescrit par la section V, partie III de la Loi. L'Office peut être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a ou non suivi ce processus. Selon le paragraphe 140(1) de la Loi, le processus relatif à la cessation de l'exploitation ne s'applique pas à une voie de cour de triage, une voie d'évitement ou un épi, ni à une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer. Par conséquent, on peut également demander à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujetti au processus prescrit ou non.

En 2004, aux termes du paragraphe 140(2) de la Loi, l'Office se penchait sur une demande de la Burlington Northern and Santa Fe Railway Company Limited afin de déterminer si un tronçon inutilisé de sa

ligne, désigné comme l'embranchement portuaire Burrard Inlet dans la ville de Vancouver, était une voie de cour de triage, une voie d'évitement, un épi ou une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer. La décision dans ce dossier est attendue en 2005.

L'Office a reçu des avis de cessation d'exploitation des subdivisions suivantes du CP en Saskatchewan : la subdivision Burstall entre le point milliaire 27,0 (près de Burstall) et le point milliaire 70,2 (Fox Valley) et entre le point milliaire 70,2 et le point milliaire 81,7 (Ingebright Lake); la subdivision Arcola entre le point milliaire 61,32 (près de Redvers) et le point milliaire 87,0 (près de Carlyle). Le CN, pour sa part, n'a émis aucun avis de cessation d'exploitation sur ses lignes au cours de l'année.

Aucune ligne de chemin de fer n'a été transférée en 2004.

Revenus des compagnies ferroviaires et plafonds des recettes pour le transport du grain de l'Ouest

En vertu des articles 150 et 151 de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de recettes) et le revenu réel tiré par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. Si l'Office constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire dépasse son revenu admissible maximal, la compagnie doit verser l'excédent et une pénalité à la Western Grain Research Foundation aux fins de recherche dans l'industrie.

Le 30 décembre 2004, l'Office a conclu que les recettes du CN pour le transport du grain de l'Ouest n'avaient pas dépassé le revenu admissible maximal au cours de la campagne agricole 2003-2004, alors que celles du CP les avaient excédé. Les recettes du CN pour le transport du grain se sont élevées à 320 783 912 $, soit 1 190 454 $ de moins que son revenu maximal fixé à 321 974 366 $. Quant au CP, les recettes se chiffraient à 309 918 659 $, soit, 321 912 $ de plus que son revenu admissible maximal fixé à 309 596 747 $. Un des trois membres de l'Office chargés du dossier était en désaccord sur un des facteurs de détermination des recettes du CP; toutefois, elle a convenu avec les deux autres membres que le CP avait dépassé son revenu admissible maximal pour 2003-2004.

L'année 2003-2004 est la quatrième année au cours de laquelle l'Office rend des décisions relatives au plafond des recettes. Il s'agit aussi de la première année au cours de laquelle une compagnie de chemin de fer dépasse le revenu maximal admissible.

En avril 2004, l'Office avait annoncé une baisse de 0,9 %, par rapport à l'année précédente, de l'indice des prix composite afférent au volume pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2004-2005. L'indice tient compte du taux d'inflation des coûts d'exploitation que doivent supporter le CN et le CP au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des capitaux. Il est utilisé avec d'autres intrants (volume et longueur du trajet) pour calculer le plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest.

Questions de transport du grain

En 2004, le personnel de l'Office a continué d'aider Transports Canada à évaluer les répercussions éventuelles qu'aurait le transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada sur le plafond des recettes provenant du transport du grain.

En avril, le personnel de l'Office a répondu officiellement à une demande spécifique de Transports Canada au sujet de l'entretien des wagons-trémies. Le ministère avait demandé une estimation des coûts d'entretien par wagon présentement intégrés aux plafonds de recettes combinés du CN et du CP pour la campagne agricole 2003-2004. Le rapport préparé par l'Office indiquait un montant de 4 329 $ par wagon. Transports Canada a publié le sommaire du rapport dans le cadre du processus d'exercice de diligence raisonnable pour évaluer les options de transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada.

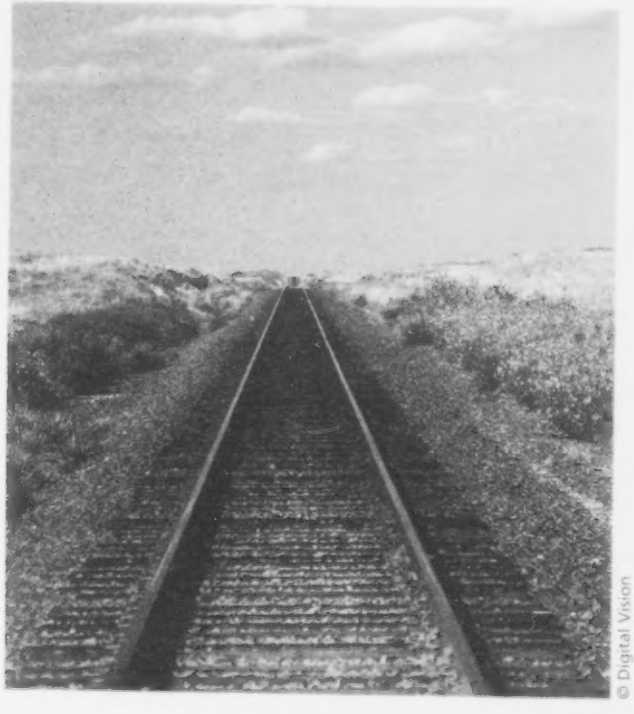
À la fin de l'automne, le ministère a effectué une nouvelle demande auprès de l'Office afin qu'il rende une décision sur les coûts réels d'entretien par wagon que les compagnies de chemin de fer doivent engager pour utiliser les wagons-trémies du gouvernement du Canada. Cette décision est attendue au début 2005.

En 2004, l'Office a également continué de prêter assistance à des ministères du gouvernement fédéral pour répondre à la pétition déposée par le représentant au commerce des États-Unis auprès de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), en vertu de l'article XXII de l'*Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce* conclu en 1994. La plainte portait sur les exportations de blé de la Commission canadienne du blé et le traitement que réserve le Canada aux importations. Le personnel de l'Office a prêté conseils et expertise au sujet du régime de plafond des recettes dans le cadre du mandat de l'équipe canadienne à la défense des politiques relatives à la manutention et au transport touchant l'industrie du grain de l'Ouest. La décision de l'OMC a été rendue publique en 2004. En ce qui a trait aux allégations du représentant au commerce des États-Unis au sujet de la politique relative aux plafonds des recettes, l'OMC a conclu que le

régime des plafonds de recettes offre un traitement moins favorable au grain américain importé au Canada étant donné que la politique s'applique uniquement au grain cultivé ou traité au Canada à l'ouest de Thunder Bay.

Coût du capital

Au début de 2004, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux annuels servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel sert au calcul du plafond des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest. L'Office établit également des taux du coût du capital à d'autres fins, y compris l'établissement des coûts et des prix des services d'interconnexion.



© Digital Vision

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul de leur plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2004-2005, sont de 8,79 % et de 8,50 % respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans l'entreprise. La Loi et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat d'immobilisations, à savoir l'intérêt sur la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on analyse divers modèles financiers, les risques et certains autres liens de nature technique.

En septembre 2003, l'Office a amorcé un dialogue avec le CN, le CP et certains autres intéressés sur diverses questions soulevées à plusieurs reprises par les compagnies de chemin de fer sur la façon dont l'Office procède pour estimer les coûts des capitaux propres. La pertinence des modèles financiers utilisés à cette fin et la source des données employées dans les divers modèles représentent les principales questions à l'étude.

L'Office a rendu sa décision en février 2004, indiquant que pour calculer le coût du

capital-action, il continuerait d'évaluer les trois modèles axés sur le marché dont font état les décisions antérieures à cet égard. En ce qui concerne les composantes du modèle d'équilibre des actifs financiers, l'Office continuera d'évaluer les taux d'obligation à court et à long terme au cours du mois de janvier et de surveiller ces taux en ce qui a trait à leur caractère raisonnable pour l'établissement des taux de rendement hors risque. En calculant les valeurs du béta, l'Office tiendra compte d'une période de cinq ans (si possible) de données mensuelles ou hebdomadaires obtenues à partir de l'indice composé Standard & Poors/Bourse de Toronto, et l'Office continuera d'évaluer la prime de risque du marché de façon continue en utilisant une période de temps assez longue pour tenir compte de plusieurs cycles économiques, périodes de rendement faible et élevé, périodes de volatilité et de stabilité, ainsi que pour tenir compte de l'impact des événements inhabituels et des changements importants qui surviennent à l'échelle mondiale. L'Office continuera d'évaluer les données canadiennes aux fins de ses estimations du coût des capitaux propres.

Détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne

L'article 143 de la *Loi sur les transports au Canada* exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Cependant, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales ou régionales pour un prix ne dépassant pas sa valeur nette de récupération. La compagnie de chemin de fer ou le pouvoir public peut en référer à l'Office pour calculer la valeur nette de récupération, et ce sans frais. Le pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne peut s'en servir à n'importe quelle fin. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne en 2004.

Réglementation des frais ferroviaires

L'Office fait appel à un modèle de calcul des coûts ferroviaires pour estimer les coûts d'exploitation des chemins de fer du CN et du CP. Le modèle est fondé sur les données fournies par les compagnies, qui sont revues et approuvées par l'Office. Il est utilisé à diverses fins, telles que le règlement des différends relatifs aux

services et aux prix; l'établissement des prix d'interconnexion en vertu du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*; l'établissement des frais généraux employés pour la tarification relative à la construction et à l'entretien des mécanismes de protection aux franchissements; l'évaluation de l'incidence de changements éventuels de la politique des transports ainsi que d'autres activités réglementaires connexes.

Dans le cadre du processus d'établissement des prix d'interconnexion, les représentants de l'Office se rendent dans des cours de triage pour y observer les activités d'interconnexion. Chaque année, ils se rendent dans un endroit différent pour veiller à ce que les prix tiennent compte du coût des services d'interconnexion du trafic partout au Canada. En 2004, l'Office a visité quatre installations en Ontario : Sault Ste. Marie, Sudbury, Thunder Bay et Toronto.

Un arbitre a demandé l'aide de l'Office dans une procédure d'arbitrage afin d'examiner le coût que doit supporter une compagnie de chemin de fer pour transporter des véhicules (camions et voitures) de Vancouver à Toronto, puis jusqu'à Montréal. Les conclusions de l'Office ont été présentées à l'arbitre.

Indices historiques des prix

L'Office établit des indices de prix afin de mesurer la variation des prix de la main-d'œuvre, du carburant et du matériel pour le CN et le CP. Il s'en sert pour fixer le plafond des recettes que ces compagnies peuvent tirer du transport du grain de l'Ouest. Les indices, mis à jour chaque année, sont également utilisés pour établir les coûts d'exploitation des chemins de fer lorsqu'il s'agit des données portant sur plus d'une année.

Médiation

En 2004, l'Office a traité un total de 19 cas de médiation sur des différends liés aux chemins de fer dont quatre étaient déjà en cours au commencement de l'année et 15 étaient de nouvelles demandes de médiation reçues pendant l'année. Trois cas ont été réglés au moyen de séances de médiation. Dans sept cas, l'intimé a refusé la médiation et neuf cas étaient toujours en instance à la fin de l'année.

L'initiative de l'Office matière de médiation des différends liés aux chemins de fer a connu des « grandes premières » en 2004. En effet, elle a permis de régler un différend survenu entre un groupe d'expéditeurs et un important transporteur relativement au niveau de service; l'Office a reçu la première demande de médiation de la part d'un important transporteur; et la médiation par téléphone a également été utilisée au cours de l'année à la satisfaction de toutes les parties qui l'avaient demandée.

Outre ces activités continues de prise de contact, l'Office a pris part à des discussions fructueuses avec des intervenants touchés par certains conflits particuliers pour lesquels le processus de médiation de l'Office pouvait s'avérer utile. Les séances de médiation découlant de ces discussions sont prévues et devraient avoir lieu au début de 2005. On espère que ces discussions mèneront à des résolutions à la fois pour les différends individuels et pour les sources systémiques de conflits chroniques.

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office s'efforce constamment d'informer et de consulter l'industrie ferroviaire et ses usagers. Il a mené diverses activités de communication à cette fin en 2004. Ces efforts ont surtout été axés sur une stratégie de communication dans le but d'informer les parties intéressées du mandat de l'Office et des répercussions éventuelles de l'acquisition de BC Rail par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en Colombie-Britannique.

La présidente et la haute direction de l'Office ont tenu des réunions avec des représentants provinciaux et municipaux, des expéditeurs et leurs associations, d'autres représentants de l'industrie du transport ferroviaire et des représentants des médias d'information. Le but était de leur expliquer les conséquences de l'intégration prochaine de ce chemin de fer provincial dans le réseaux de compétence fédérale, plus particulièrement l'assujettissement à la *Loi sur les transports au Canada*. Les rencontres ont été tenues à différents emplacements y compris Victoria, Vancouver, Prince George et Dawson Creek. L'Office a également produit un feuillet de documentation d'une page mettant en relief les fonctions de l'Office et a dédié une sous-section de son site Web pour donner des renseignements plus précis.

En 2004, l'Office a répondu à plus de 376 demandes de renseignements provenant de divers intervenants de l'industrie ferroviaire. La majorité de ces demandes avaient trait aux dispositions de la Loi, notamment celles visant l'accès concurrentiel, le niveau de service, l'interconnexion et l'arbitrage, aux ententes et aux différends relatifs aux franchissements, aux certificats d'aptitude, au transfert et à la cessation d'exploitation et au plafond des recettes provenant du transport du grain de l'Ouest.

L'Office a en outre reçu un certain nombre de demandes de renseignements provenant d'expéditeurs de grain et de producteurs qui s'occupent eux-mêmes du chargement de leur grain dans les wagons. Leurs questions portaient sur la fourniture et l'entretien des wagons, ainsi que sur divers aspects du service ferroviaire.

Comme le mentionne le rapport annuel 2003, l'Office a été approché par la Commission canadienne des grains (CCG) au sujet des dispositions de la Loi visant le chargement des wagons par les producteurs de grains. En 2004, le personnel de l'Office a pris part à un comité consultatif qui a contribué à l'élaboration d'un *Guide des pratiques exemplaires en matière de chargement des wagons des producteurs*. Le guide a été achevé en 2004 et devrait être publié en 2005.

En décembre 2004, la présidente, accompagnée de plusieurs membres et de certains membres du personnel, s'est rendue à Winnipeg et à Saskatoon dans le but de rencontrer en personne les représentants de la CCG, de la Commission canadienne du blé (CCB), de la West Central Road & Rail et de N.M. Paterson and Sons Ltd. pour en apprendre davantage sur les problèmes relatifs au transport auxquels sont confrontés les producteurs de grain.

En 2004, l'Office a tenu des consultations officielles au sujet de l'indice d'inflation du plafond des recettes avec différents organismes de l'Ouest du Canada, y compris les gouvernements provinciaux, des groupes de producteurs comme les Keystone Agricultural Producers et Saskatchewan Pulse Growers, différents regroupements d'exploitants de silos terminus, des représentants des syndicats du blé et la CCB. L'Office a également tenu des consultations officielles au sujet des taux et frais d'entretien que les chemins de fer n'appartenant pas à la catégorie I doivent supporter relativement aux travaux ferroviaires effectués aux franchissements routiers et ferroviaires. Il a également été question des problèmes relatifs au voisinage des chemins de fer et au bruit. L'Office prend part à une initiative conjointe de l'Association des chemins de fer du Canada et de la Fédération canadienne des municipalités afin de produire un cadre de résolution des problèmes relatifs au bruit, au voisinage et autres.

Un nouveau *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements* a été publié en janvier 2004. Il est disponible en version papier ou peut être téléchargé à partir du site Web de l'Office.

En 2004, l'Office a continué d'échanger de l'information avec les transporteurs ferroviaires et les associations d'expéditeurs, y compris l'Association des chemins de fer du Canada, l'American Association of Railroads, l'Institut canadien des engrais, la Farmer Rail Car Coalition, le Western Transportation Advisory Council (WESTAC), l'Association canadienne de transport industriel, l'Association charbonnière du Canada, l'Association des produits forestiers du Canada et différents exploitants d'installations portuaires à Vancouver. Parmi les nombreuses activités qui se sont déroulées, il y a eu un voyage par rail

entre Vancouver et Calgary organisé par l'Association des chemins de fer du Canada qui a permis à la présidente et à plusieurs membres de l'Office d'échanger avec des représentants des compagnies de chemin de fer et quelques-uns de leurs plus importants clients.

L'Office a également rencontré ses homologues américains du Surface Transportation Board, de la National Industrial Transportation League et de la Federal Railroad Administration et a conféré avec l'ambassadeur canadien et le personnel en poste à Washington district fédéral de Columbia. L'Office a donné des renseignements sur son mandat et ses responsabilités, expliquant les dispositions réglementaires et législatives actuelles encadrant les services de transport au Canada.

L'Office a également fait un certain nombre de présentations officielles devant une diversité d'audiences, y compris la Northwest Corridor Development Association, l'American Railway Development Association, et lors de la Canadian Conference on Coal ainsi qu'à l'intention des délégations de chemins de fer en visite de la Chine et d'Afrique. Des présentations ont également été faites par le CN, le CP, et la Commission canadienne du blé.

L'Office a organisé son forum annuel auquel participent des membres de l'Association des chemins de fer du Canada, des représentants de l'Office et de divers autres ministères et organismes du gouvernement du Canada.

L'Office a participé à sept salons des affaires municipales en Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario et au Québec.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

Cour d'appel fédérale - Cas en instance en 2004

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. la Municipalité régionale de York et l'Office des transports du Canada

Dossier nº A-63-04 de la Cour

Appel de la décision nº 517-R-2003 de l'Office en date du 10 septembre 2003 relativement à une demande de répartition des coûts de reconstruction d'un passage à niveau, dans la ville de Richmond Hill, dans la municipalité régionale de York, dans la province de l'Ontario. Le 7 décembre 2004, la Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel avec dépens.

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada et Elk Valley Coal Corporation

Dossier nº A-546-04 de la Cour

Demande d'examen judiciaire, visant l'obtention d'un bref d'interdiction pour empêcher l'Office de remettre la demande de la Elk Valley Coal Corporation à l'arbitrage relativement aux taux à percevoir par la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique pour le transport du charbon par rail. La Cour d'appel fédérale a rejeté la requête préliminaire d'injonction. L'affaire sera entendue pour en déterminer le bien-fondé et la décision est attendue en 2005.

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada, Earl T. Mufford et Roy H. Mufford

Dossier nº 04-A-43 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision nº 485-R-2004 de l'Office en date du 14 septembre 2004 relativement à une demande de Earl T. Mufford et de Roy H. Mufford en vertu de l'article 102 de la *Loi sur les transports au Canada* visant un franchissement privé sur l'emprise de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique sur la subdivision Page, dans le canton de Langley (Colombie-Britannique).

Pétitions au gouverneur en conseil - Cas en instance en 2004

Village de Stenen c. l'Office des transports du Canada

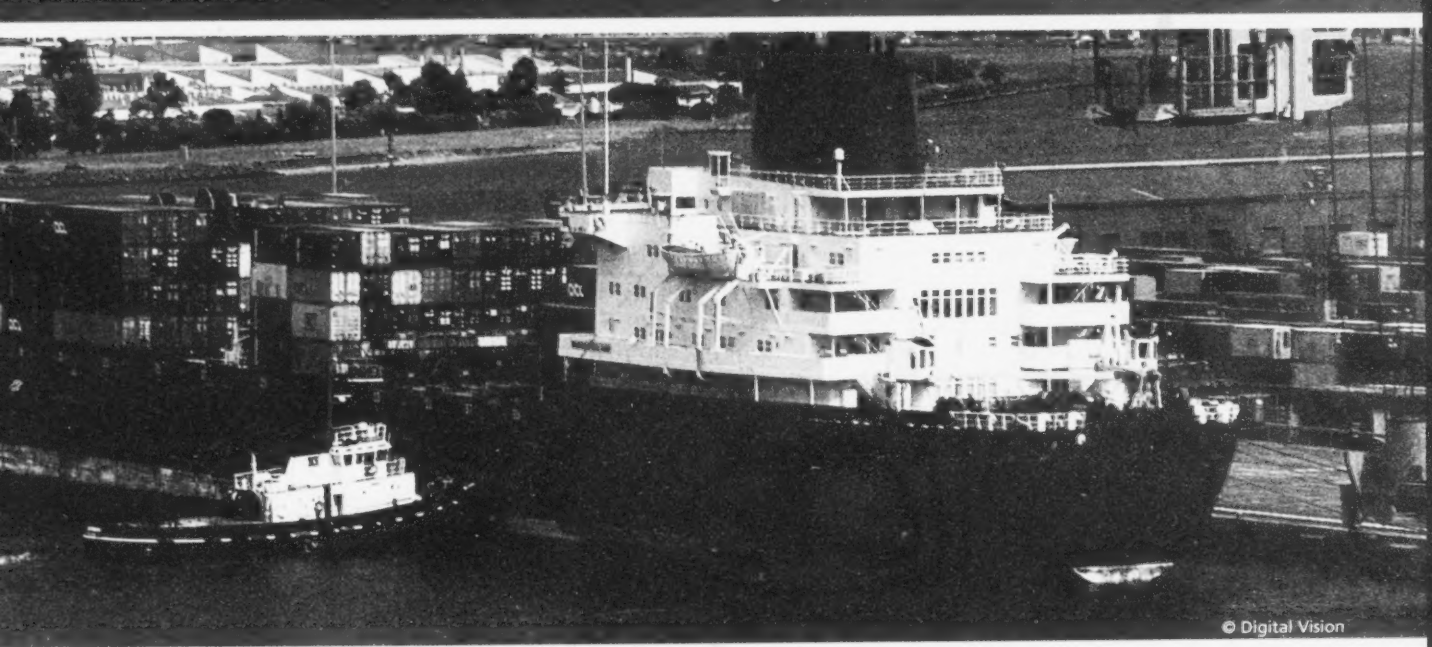
Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision nº 103-R-2000 de l'Office, rendue le 15 février 2000, dans laquelle l'Office rejetait la plainte déposée par le maire de Stenen (Saskatchewan) contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada parce que cette dernière avait enlevé une voie d'évitement.

COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE AU 31 DÉCEMBRE 2004

Algoma Central Railway Inc.
Arnaud Railway Company
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)
Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.
Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)
Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company
Ferroequus Railway Company Limited
Goderich-Exeter Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company, The
Kelowna Pacific Railway Ltd.
Kettle Falls International Railway Company
La ville d'Ottawa exploitant ses activités sous le nom de Capital Railway
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
Montreal, Maine & Atlantic Railway Ltd. and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk Southern Railway Company
Okanagan Valley Railway Company
Ottawa Central Railway Inc.
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited, faisant affaires ou se proposant de faire affaires sous la raison sociale de White Pass & Yukon Route
Prairie Alliance for the Future Inc.
Quebec North Shore & Labrador Railway Company
RaiLink Canada Ltd.
Sault Ste. Marie Bridge Company
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Sydney Coal Railway Inc.
Toronto Terminals Railway Company Limited, The
Union Pacific Railroad Company
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company, Limited

TRANSPORT MARITIME

CHAPITRE 3



© Digital Vision

L'Office des transports du Canada exerce son mandat en matière de transport maritime en vertu de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le pilotage* et de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. Lorsqu'il traite une demande visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, l'Office présente des recommandations au ministre du Revenu national sur la disponibilité de navires canadiens en mesure d'exécuter l'activité proposée. Si l'activité en question suppose le transport de passagers, l'Office doit s'assurer qu'aucun service maritime identique ou comparable adéquat n'est disponible. L'Office a aussi l'autorité, en réponse à une plainte, de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par une administration portuaire, la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent, La Société des ponts fédéraux et les administrations de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public. Finalement, l'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* et étudie les plaintes relatives aux augmentations déraisonnables des frais de transport ou des réductions déraisonnables de service.

TRANSPORT MARITIME

L'Office des transports du Canada se consacre à la surveillance de certaines activités maritimes commerciales dans les eaux canadiennes afin de s'assurer qu'elles sont justes et efficaces.

À cette fin, l'Office a introduit en 2004 certaines innovations dans le but d'améliorer le traitement des demandes de cabotage, y compris un système de traitement électronique et une procédure accélérée de traitement des demandes lorsque des circonstances imprévues l'exigent.

L'Office a reçu la première plainte en vertu de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, a mené une enquête sur un tarif de pilotage en réponse à une contestation, et a offert de l'aide à d'autres ministères du gouvernement sur des questions relatives au transport maritime.

Loi sur le cabotage

La *Loi sur le cabotage* protège les intérêts des propriétaires et des exploitants de navires immatriculés au Canada, tout en permettant l'accès de navires spécialisés disponibles dans la flotte internationale lorsque aucun navire canadien adapté n'est disponible pour effectuer une activité commerciale en eaux canadiennes.

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu national délivrera un permis pour qu'un navire étranger puisse mener des activités dans les eaux canadiennes, sous réserve du respect de certaines conditions et si l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien adapté ou non dédouané n'est disponible pour offrir le service ou mener l'activité décrite dans la demande. Si l'activité comprend le transport de passagers, l'Office doit également déterminer si un autre exploitant de navires canadiens est en mesure d'offrir un service maritime adéquat comparable ou identique.

En 2004, l'Office a reçu 136 demandes. Parmi celles-ci, 131 ont été approuvées, deux ont été rejetées et trois ont été retirées.

L'année 2004 fut la première année complète d'application des nouvelles *Lignes directrices relatives au cabotage*. Les lignes directrices sont accessibles à la section Maritime du site Web de l'Office. Elles renferment de l'information sur la façon de presenter les demandes relatives au cabotage et le moyen par lequel les exploitants et les propriétaires de navires canadiens peuvent déposer des avis d'objection. Elles contiennent également des renseignements sur les exigences relatives aux délais et l'importance de fournir des renseignements pertinents pour étayer une position. De plus, on y aborde les éléments dont l'Office tiendra compte, s'il y a lieu, comme le caractère adéquat et la disponibilité des navires ou la disponibilité de services maritimes identiques ou comparables.

Au cours des consultations de 2003 qui ont mené à la mise en œuvre des nouvelles lignes directrices, une des principales préoccupations exprimées par l'industrie concernait les exigences relatives aux délais critiques dans le cas de situations imprévues. En conséquence, l'Office a mis en application un délai de traitement plus court pour ces demandes en 2004. Au total, 64 demandes de cette nature ont été reçues. Parmi celles-ci, 36 visaient l'utilisation de navires-citernes pour le transport de pétrole brut sur la côte Est. Les 28 autres demandes avaient trait à de plus petits navires-citernes pour le transport de produits pétroliers en Ontario et au Québec, et la plupart d'entre elles ont été traitées en urgence. La nouvelle procédure semble répondre aux besoins de l'industrie et permet de rendre une décision dans un délai de un à quatre jours ouvrables, selon le type de demande.

Cette nouvelle procédure a été élaborée en réponse aux demandes de traitement rapide (c.-à-d., quatre jours ouvrables en moyenne) afin de permettre à l'industrie de respecter l'horaire de ses engagements.

Au cours de la saison 2004, l'Office a reçu 11 demandes de navires de sismologie et hydrographiques étrangers qui voulaient mener des activités sur la côte Est du Canada. Une demande a été rejetée, une autre a été retirée par le demandeur puisque le contrat a été attribué à un autre sous-traitant et les neuf autres ont été approuvées.

En 2004, la procédure de traitement des demandes de cabotage de l'Office a été modifiée en raison de la transition à un système électronique permettant de communiquer avec l'industrie. La réception des demandes et des documents connexes, la production de l'avis et la liste d'envoi aux parties sont maintenant tous traités et expédiés par voie électronique à une entreprise offrant un service de publipostage par télécopieur.

À la fin de 2003, l'Office a reçu une demande visant l'utilisation d'un navire de forage étranger afin de mener des activités de forage exploratoire au large des côtes de la Nouvelle-Écosse. Ocean Rig ASA a déposé un avis d'objection offrant le *Eirik Raude*, un semi-submersible de forage en voie d'être enregistré au Canada. Le demandeur a déposé une motion préliminaire voulant que l'Office rejette l'objection parce que le *Eirik Raude* n'était pas un navire canadien au sens de la *Loi sur le cabotage* et que la compétence de l'Office ne lui permet pas de déterminer si un navire étranger est adapté et disponible ou s'il peut devenir un navire canadien à une date ultérieure. L'Office a rejeté la motion en 2004 en indiquant que son rôle ne consistait pas à déterminer si un bateau offert est enregistré au Canada, disponible et adapté au moment de la demande de permis de cabotage, mais plutôt si ce navire répond aux exigences ci-dessus au moment où l'activité sera effectuée. Toutefois, à la lumière des faits déposés pendant les plaidoiries, l'Office a été incapable de conclure que le *Eirik Raude* serait considéré comme un navire canadien au moment des activités décrites dans la demande. En conséquence, l'Office a déterminé qu'il n'y avait aucun navire canadien adapté et disponible.

Loi sur le pilotage

Selon la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur certaines voies d'eaux canadiennes désignées comme zones où le pilotage est obligatoire. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées de fournir les services de pilotage dans leurs régions respectives

et de fixer les droits connexes. Tout projet de modification ou d'augmentation du tarif de droits doit être publié dans la partie I de la *Gazette du Canada*. Toute objection à un tel projet doit être soumise à l'Office dans les 30 jours de la date de publication. Sur réception d'une demande, l'Office doit faire enquête sur les droits en question et, après avoir examiné les facteurs opérationnels, financiers et commerciaux, déterminer si le projet est dans l'intérêt public.

Le 31 juillet 2004, l'Administration de pilotage des Laurentides a publié un projet d'augmentation de son tarif de droits de 4 pour cent. Des objections à la proposition de tarif ont été déposées : une conjointement par l'Association des armateurs canadiens et la Chambre de commerce maritime; et la deuxième par la Fédération maritime du Canada. Une intervention en faveur de la proposition de tarif a été déposée par la Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central. L'Office a mené une enquête sur la proposition de tarif et a rendu la décision n° 709-W-2004 le 29 décembre 2004. L'Office a déterminé que l'augmentation de tarif de 4 pour cent ne portait pas atteinte à l'intérêt public, mais que le nouveau droit d'accostage que l'Administration de pilotage des Laurentides prévoyait percevoir à l'écluse de Saint-Lambert près de Montréal était préjudiciable à l'intérêt public et ne pouvait être mis en application. Un des membres de l'Office qui se penchait sur le dossier s'est prononcé en désaccord et a recommandé que l'augmentation de tarif proposée de 4 pour cent soit réduite en fonction de la portion représentant les primes de productivité à la corporation des pilotes de la circonscription 1 étant donné que, du point de vue du membre, une telle prime était préjudiciable à l'intérêt public.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique a publié un avis de modification de tarif le 25 septembre 2004 pour des augmentations de tarif variant entre 5 et 8 pour cent dans cinq ports. La proposition de tarif n'a pas été contestée.

L'Administration de pilotage des Grands Lacs a publié un tarif le 10 avril 2004 pour une augmentation de 7 pour cent applicable à tous les secteurs. Le 10 mai 2004, l'Administration portuaire de Hamilton a avisé par lettre qu'elle s'opposait à la proposition de tarif et qu'elle entendait déposer les motifs à l'appui de cette objection. L'Office a déterminé que la demande ne constituait pas une objection au sens de la *Loi sur le pilotage* qui exige qu'une objection indique les motifs; ainsi, rien ne justifiait la tenue d'une enquête par l'Office.

L'Administration de pilotage du Pacifique a publié une modification tarifaire le 21 août 2004 pour une augmentation moyenne du tarif de 3,5 pour cent. Aucune objection n'a été déposée à l'Office contre cette proposition de tarif.

Loi maritime du Canada

La *Loi maritime du Canada* régit les administrations portuaires indépendantes de 19 ports canadiens importants au Canada, la voie maritime du Saint-Laurent et d'autres installations portuaires publiques administrées par le gouvernement du Canada.

Les administrations portuaires gèrent les activités se rattachant aux ports, y compris le commerce maritime, la navigation, le transport de passagers et de marchandises, la manutention et l'entreposage des marchandises. Elles assurent également la gestion de la propriété fédérale où le port est installé et établissent les tarifs pour l'utilisation des installations portuaires et divers services de transport. On peut soumettre à l'Office des objections relativement à un tarif portuaire, mais aucune plainte n'a été déposée en 2004 à cet égard.

La Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent est chargée de la gestion de la voie maritime et fixe les tarifs d'utilisation de la voie maritime et de ses services. Les tarifs de droits ainsi que toute plainte à leur sujet doivent être déposés à l'Office. Aucune plainte n'a été présentée en 2004.

La Société des ponts fédéraux Limitée gère un certain nombre de ponts et d'installations de transport qui traversent la voie maritime. La Corporation du Pont international de la Voie maritime, Ltée et Ponts Jacques Cartier et Champlain Incorporée, toutes deux des filiales de La Société des ponts fédéraux Limitée, fixent les tarifs pour couvrir les frais d'exploitation, d'entretien et de fonctionnement des ponts. Ces deux sociétés doivent déposer leurs tarifs à l'Office et les tarifs sont sujets à une enquête en cas de plainte. Aucune plainte n'a été déposée en 2004.

Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes

L'Office administre la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, qui exempte les conférences maritimes ou les cartels de lignes maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de transport communs, à condition qu'ils observent les dispositions de la Loi et déposent auprès de l'Office certains documents, tels que les accords intra-conférence, les contrats d'exclusivité limitée et les avis d'augmentation de taux et d'application ou d'augmentation de surprimes.

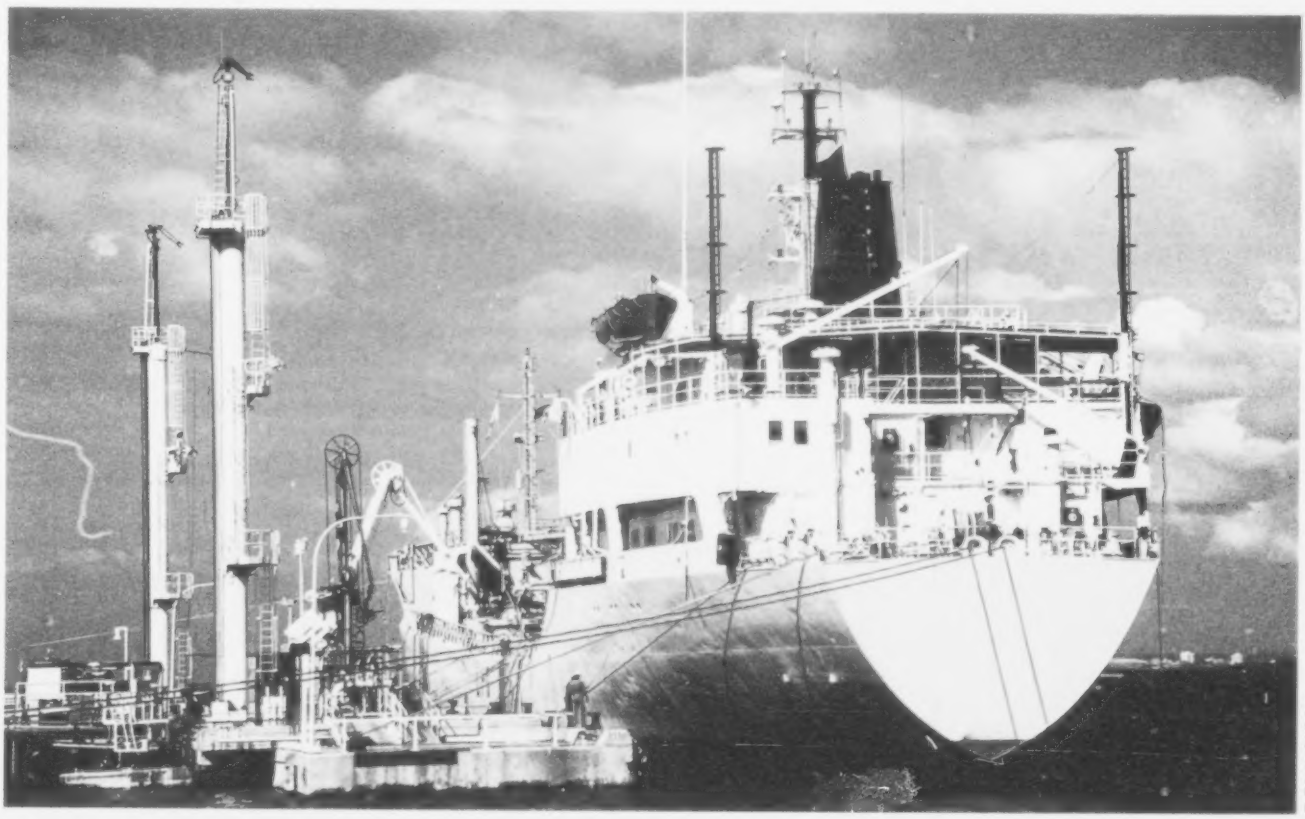
En vertu de la Loi, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intra-conférence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de

service. Le 25 octobre 2004, Pangea Logistics Inc., de Vancouver, a déposé la première plainte en vertu de cette disposition pour le compte de son client, NorskeCanada, contre la Canadian Pacific/ Latin America Freight Association. La plaignante alléguait des augmentations déraisonnables du coût de transport des produits de papier vers des destinations en Amérique latine et des réductions déraisonnables du service vers ces destinations. Compania Chilena de Navegacion Interoceanica S.A., Hamburg-Sudamericanische Dampfschiffahrtsgellschaft et Maruba s.c.a. Empressa de Navegacion Maritima S.A. sont les lignes membres de l'Association. L'Office a amorcé une enquête à la suite de cette plainte et la terminera en 2005.

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office maintient des contacts étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations et lors de présentations en vue d'expliquer son mandat au chapitre du transport maritime. Il assiste également à des conférences, des réunions et des ateliers de l'industrie. L'Office assiste régulièrement aux réunions organisées par l'Association des administrations portuaires canadiennes et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.

L'Office entretient également des contacts réguliers avec la Fédération



© Digital Vision

maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chamber of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent, les quatre administrations de pilotage et les organismes représentant les pilotes.

Assistance à d'autres ministères du gouvernement - Garde côtière canadienne

En mars 2004, l'Office a accepté une demande d'aide du ministre des Pêches et Océans pour régler un différend entre une compagnie maritime canadienne, Transport Nanuk Inc., et la Garde côtière canadienne relativement à l'application de frais de service maritime. L'Office devait présenter un rapport au ministre dans les 90 jours. L'Office a demandé des mémoires de chaque partie, a examiné les arguments et les tarifs présentés et a formulé une recommandation au ministre en juin 2004.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

Cour fédérale - Section de première instance - Cas en instance en 2004

Westshore Terminals Ltd. c. le procureur général du Canada et al.

Dossier nº T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret C.P. 2000-889, daté du 9 juin 2000, laquelle décision du gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office, soit les décisions nº 73-W-2000, datée du 4 février 2000, et nº LET-W-98-2000, datée du 7 avril 2000. L'audience a été ajournée.

TRANSPORT AÉRIEN

CHAPITRE 4

© Digital Vision

L'Office délivre les licences et les permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services de transport public, et il contrôle l'application des exigences afférentes. Il participe à la négociation d'accords internationaux relatifs au transport aérien, voit à leur mise en œuvre et administre les tarifs aériens internationaux. L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en s'assurant que les transporteurs respectent les conditions de transport, les prix, les taux et les frais publiés dans leurs tarifs. Il s'assure que les prix, les taux, les frais et les conditions de transport sont clairs, justes et raisonnables et non injustement discriminatoires et qu'ils respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux pertinents.

L'Office traite également les plaintes relatives aux prix des billets sur les routes intérieures non concurrentielles. Par l'entremise du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, il tente de régler les plaintes des consommateurs relatives au transport aérien sans recourir au processus formel. Lorsque cela est impossible et que la plainte porte sur un éventuel non-respect du tarif d'un transporteur, on peut en référer à l'Office pour qu'il recourt à son processus formel de traitement des demandes.

Transport aérien

L'industrie canadienne du transport aérien a amorcé une lente reprise économique en 2004, réduisant enfin la tension qui caractérisait le transport aérien depuis les événements du 11 septembre 2001, suivis de l'épidémie du SRAS en 2003 et la poursuite du conflit en Irak. Le transport de passagers a connu une recrudescence en dépit de l'augmentation des prix du carburant, des primes d'assurance et d'autres frais connexes qui continuaient d'exercer des pressions financières sur les transporteurs aériens.

La concurrence sur les routes intérieures a continué de s'accroître pendant l'année

entre les principaux joueurs, soit Air Canada, WestJet, Jetsgo et Canjet, dans un contexte où ces transporteurs prenaient de l'expansion et offraient des réductions de prix et d'autres incitatifs au voyage.

Le 30 septembre 2004, Air Canada, le plus important transporteur aérien au pays qui depuis le 1er avril 2003 bénéficiait de la protection que lui garantissaient les tribunaux contre ses créanciers, a été restructurée de sorte qu'elle est maintenant chapeautée par une nouvelle société de portefeuille, Gestion ACE Aviation.

La restructuration d'Air Canada a été l'un des dossiers importants sur lequel l'Office s'est penché au cours de l'année, car il devait évaluer la conformité de la nouvelle entité aux exigences relatives à la propriété et au contrôle canadiens, délivrer des licences modifiées et reprendre le traitement des plaintes suspendues pendant la durée de l'ordonnance de sursis imposée par les tribunaux.

Air Canada et la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies

Le 1er avril 2003, Air Canada et certaines de ses sociétés affiliées, y compris Jazz et Zip, ont été placées sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* par sursis de la Cour supérieure de justice de l'Ontario. Ainsi, toutes les procédures entreprises contre Air Canada et ses sociétés affiliées ont été suspendues. L'ordonnance, qui devait initialement demeurer en vigueur jusqu'au 30 juin 2003, a par la suite été prolongée à plusieurs occasions. En effet, jusqu'au 30 septembre 2004, elle isolait de fait Air Canada, Jazz et Zip de tout contrôle réglementaire ou législatif jusqu'à ce que la compagnie ait procédé à une restructuration et ne soit plus protégée par le tribunal contre ses créanciers. L'Office et le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ne pouvaient procéder qu'à des enquêtes limitées sur les plaintes relatives à Air Canada et à ses sociétés affiliées tant que l'ordonnance demeurait en vigueur.

Selon les conditions relatives à la fin de la protection d'Air Canada contre ses créanciers, approuvées par le tribunal, toutes les demandes de nature financière découlant d'incidents survenus avant le 1er avril 2003 ont été annulées. En conséquence, 89 dossiers de plaintes relatives au transport aérien ont été classés par l'envoi d'une lettre avisant les plaignants des motifs de l'abandon du traitement de leurs plaintes. En outre, l'Office a rendu une décision dans laquelle il a été incapable d'enjoindre à Air Canada de prendre une mesure corrective. Les plaintes à l'endroit d'Air Canada portant sur des incidents survenus après le 1er avril 2003 sont traitées selon la procédure régulière.

Les 23 et 30 décembre 2004, Air Canada a déposé des mémoires à l'Office relativement à certaines plaintes, étayant sa position selon laquelle les plaignants qui avaient déposé des relatives à des incidents survenus le 1er avril 2003 ou avant, sont réputés avoir renoncé à toute plainte, cause d'action et recours en responsabilité civile contre Air Canada, Jazz ou Zip. En conséquence, les plaintes devraient être classées sans qu'il ne soit possible d'en reprendre le traitement. L'Office a exprimé son désaccord avec le point de vue d'Air Canada et, à la fin de l'année, il examinait encore cette demande.

Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le programme de traitement des plaintes par le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été mis sur pied en juillet 2000 dans le but de protéger les intérêts du public voyageur. Ce programme veut que les plaintes écrites, qui n'ont pas été réglées par un transporteur aérien de manière satisfaisante pour le consommateur, soient examinées et traitées par voie d'une procédure non officielle. Les plaintes reçues qui n'ont pas d'abord été portées à l'attention du transporteur aérien sont considérées comme des plaintes de niveau I. Les plaintes de niveau II sont celles où les plaignants se sont déjà adressés au transporteur mais restent insatisfaits de la solution offerte.

En 2004, le Bureau du commissaire a reçu 1 105 plaintes qui soulevaient 2 443 problèmes. Dans la plupart des cas, ces plaintes ont été réglées, d'une façon ou d'une autre, à l'aide d'un processus de règlement des plaintes non officiel. Toutefois, dans 11 cas, le Bureau du commissaire a été incapable d'en arriver à ce qu'il considérait comme un règlement raisonnable d'une plainte. Ces plaintes ont été adressées à l'Office pour résolution par voie du processus officiel quasi judiciaire.

Le 30 septembre 2004, le mandat de Liette Lacroix Kenniff en tant que deuxième commissaire aux plaintes relatives au transport aérien du Canada a pris fin. À la fin de l'année, le ministre des Transports n'avait encore annoncé aucun remplacement. Bien que Transports Canada ait prévu du financement temporaire pour les cinq premières années

Sujets des plaintes les plus fréquents en 2004

	Janv. à Juin	Juil. à Déc.	Total	%
Qualité du service	518	414	932	38,1
Vols perturbés	253	174	427	17,5
Bagages	186	142	328	13,4
Billetterie	105	113	218	9,0
Programme pour grands voyageurs	31	108	139	5,7
Autres	209	190	399	16,3
Total	**1 302**	**1 141**	**2 443**	**100,0**

du programme, y compris 2005-2006, les fonds n'avaient pas encore été obtenus pour les années subséquentes. Des ressources de l'Office ont été attribuées à ce programme. Toutefois, étant donné les ressources financières limitées de l'Office et la prescription législative de remplir d'autres mandats, il est essentiel que l'Office reçoive un financement permanent pour continuer d'offrir aux Canadiens ce service de protection des consommateurs.

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien présente des rapports semestriels au gouverneur en conseil, par l'entremise du ministre des Transports, faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues, de la manière dont elles ont été réglées, des transporteurs visés et des problèmes systémiques repérés. Le dernier rapport publié par le commissaire remonte au 27 octobre 2004. Un autre rapport a été publié auparavant, soit le 12 mai 2004. Tous les rapports sont accessibles sur le site Internet de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca.

Transporteurs visés par les plaintes reçues en 2004

	Total	%
Air Canada*	484	43,8
Jetsgo	159	14,4
Skyservice	110	10,0
Air Transat	78	7,1
WestJet	12	1,1
Autres lignes aériennes canadiennes	56	5,1
Lignes aériennes étrangères	206	18,6
Total**	1 105	100,0

* Air Canada comprend les sociétés affiliées.
** En ce qui concerne la charge de travail, parmi les 1 105 plaintes qui avaient initialement été traité au niveau I, 297 ont dû l'être encore en tant que plaintes de niveau II. Bien que la base de données de l'Office n'en fasse pas état séparément, ceci représente 1 402 plaintes, soit une augmentation de 10 pour cent de la charge de travail par rapport à 2003.

Le tableau précédent présente une répartition des plaintes reçues en 2004 visant les cinq transporteurs canadiens les plus fréquemment visés et les plaintes touchant des transporteurs étrangers.

Tarifs

Les transporteurs aériens qui exploitent un service offert au public au Canada sont tenus de publier un tarif contenant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport de leur service, et de le fournir au public sur demande. Les transporteurs aériens qui offrent des services internationaux à destination ou au départ du Canada doivent déposer leur tarif à l'Office. Les deux exceptions à cette règle sont les transporteurs qui exploitent des services entre le Canada et les États-Unis et entre le Canada et l'Allemagne. Ceux-ci ne sont tenus de déposer à l'Office que les conditions générales de transport. Sur demande, l'Office peut également consentir des exemptions à l'obligation

REMBOURSEMENT DEMANDÉ POUR UN BILLET VOLÉ — Au cours d'une visite à Taiwan en janvier 2002, les billets de retour d'un voyageur de China Airlines de Taiwan à Vancouver et d'Air Canada de Vancouver à Ottawa, ont été volés. China Airlines a demandé 50 $ au voyageur et l'a enregistré sur un vol à destination de San Francisco sans réémettre de billet. À San Francisco, le voyageur a été obligé de se procurer un nouveau billet d'Air Canada pour effectuer le vol de retour jusqu'à Ottawa.

Le voyageur a demandé à son agent de voyage de remplir un formulaire de « billet perdu » et de l'adresser aux compagnies aériennes afin de récupérer les frais de remplacement du billet d'Air Canada. Toutefois, l'agent de voyage est décédé avant que la plainte soit déposée et les documents ont été égarés. Ayant tenté, sans succès, d'obtenir un remboursement, le voyageur a déposé une plainte officielle auprès du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lequel a avisé China Airlines qu'elle n'avait pas respecté les conditions de transport prévues dans son tarif. Le voyageur a par la suite reçu un chèque au montant de 1 929,50 $.

de déposer les prix applicables aux vols internationaux.

Le personnel de l'Office examine les tarifs internationaux et les modifications à ceux-ci afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux lois canadiennes et aux accords bilatéraux pertinents. En 2004, l'Office a reçu 17 593 dépôts de tarif de transporteurs aériens proposant de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport à leur tarif international, conformément au délai de préavis prescrit. L'Office a également reçu 7 560 demandes spéciales de modification de tarif en dehors du délai de préavis prescrit. Quatre-vingt-quinze pour cent des dépôts ont été fait et traités par voie électronique. Le système de dépôt électronique accélère le processus de dépôt et offre une plus grande souplesse aux transporteurs aériens.

En 2004, le personnel de l'Office a répondu à 62 demandes de renseignements; réglé avec succès quatre différends entre transporteurs; renvoyé 27 demandes de tarifs aux membres de l'Office pour la prise d'une décision officielle; et mené 11 enquêtes, trois portant sur des allégations selon lesquelles le transporteur n'avait pas respecté son tarif et huit selon lesquelles le tarif du transporteur était injuste ou déraisonnable.

Voici quelques-unes des principales décisions relatives aux tarifs rendues en 2004 : décision selon laquelle le transporteur demeure responsable des bagages en cas de perte jusqu'à ce qu'il les livre au passager; décision appuyant le droit du transporteur d'imposer des restrictions quant à l'utilisation des billets à rabais; décision selon laquelle un transporteur ne peut établir des conditions de transport qui le dégagent de toute responsabilité en cas de désagréments pour le voyageur résultant du devancement ou de retard excessif d'un vol.

Plaintes relatives à la responsabilité à l'égard des bagages sur les routes intérieures

L'Office avait prévu une audience publique en septembre 2004 à la suite du dépôt de trois plaintes distinctes avec le but de déterminer si les dispositions du tarif intérieur limitant la responsabilité de Jetsgo à un montant de 250 $ étaient raisonnables en cas de perte ou de livraison tardive des bagages, ou en cas de dommages causés à ceux-ci. Dans chacun des cas, le plaignant alléguait que le règlement offert par Jetsgo était insuffisant et que le montant maximal de la responsabilité du transporteur de 250 $, prévu dans son tarif intérieur, était déraisonnable. Étant donné que les trois cas étaient semblables, l'Office avait décidé de jumeler les procédures.

La compétence de l'Office pour mener une enquête sur la base d'allégations selon lesquelles le tarif intérieur d'un transporteur aérien est déraisonnable ne peut être exercée qu'en réponse à une plainte. Dans ce cas, les trois plaignants ont retiré leur plainte après que Jetsgo eut négocié un règlement privé avec chacun d'eux. En l'absence de plainte, l'Office ne pouvait instituer une enquête et l'audience a été annulée.

Remboursement des taxes et des suppléments

Le 25 août 2003, un voyageur aérien a annulé un billet qu'il avait acheté de Jetsgo pour un voyage prévu le 13 septembre 2003, entre Ottawa et Toronto. Le prix d'achat du billet était de 167,02 $, dont seulement 38 $ représentaient le tarif de base. Le montant restant comprenait les frais d'amélioration aéroportuaire, les frais exigés pour la sécurité des passagers du transport aérien, les frais de Nav Canada, le supplément pour le carburant et les taxes de vente.

Jetsgo a exigé des frais d'annulation de 25 $ et a avisé le voyageur qu'il pourrait appliquer la différence du prix du billet annulé à un prochain voyage. Plus tard, Jetsgo a rejeté la demande de remboursement des frais additionnels du fait que le billet acheté était non remboursable. Bien que le voyageur reconnût que le prix de base n'était pas remboursable,

il soutenait que Jetsgo avait retenu à tort de nombreuses taxes et de nombreux frais et droits de sécurité qui n'auraient pas dû être exigés puisqu'il n'avait pas voyagé.

Dans sa décision, l'Office a tenu compte du fait que le tarif intérieur de Jetsgo ne parlait pas de « billet » mais stipulait plutôt que le « prix » acheté était non remboursable. À la lumière de la définition de « prix » contenu dans le tarif de Jetsgo, l'Office a déterminé que « prix » était un terme plus restrictif que « billet » et ne devait pas être interprété comme comprenant les frais, les droits et taxes appliqués à un achat. L'Office a conclu qu'en refusant de rembourser la portion du billet qui s'ajoute au prix, Jetsgo n'avait pas respecté les conditions de transport prévues dans son tarif intérieur, ce qui est contraire au *Règlement sur les transports aériens*. L'Office a donc enjoint à Jetsgo de rembourser au voyageur un montant de 115,86 $, soit la différence entre la portion du billet qui représente les frais, taxes et autres et le remboursement que le voyageur avait reçu antérieurement directement de la part de l'Agence du revenu du Canada pour couvrir le droit de sécurité des voyageurs aériens.

Maintien de la décision relative à Travel Way

En juin 2004, la Cour d'appel fédérale a confirmé une décision de l'Office datée d'avril 2003 ordonnant à KLM et Northwest Airlines de prendre les mesures correctives après qu'elles aient refusé d'accepter des billets achetés en octobre 2002 par l'entremise de Travel Way, une agence de voyages qui n'aurait pas remis aux transporteurs aériens les sommes perçues par la vente des billets en question.

L'Office exigeait des lignes aériennes qu'elles transportent les détenteurs de billets, sans frais supplémentaires, vers leur destination d'origine, et ce dans un délai d'un an à compter de la date de la décision de l'Office ou de rembourser le coût des billets. L'Office leur demandait également de verser un montant d'indemnisation pour les frais qu'avaient dû supporter les personnes qui avaient subi un préjudice en raison du non-respect par les transporteurs des dispositions spécifiques prévues dans leur tarif.

À la suite de la décision de la Cour dans l'affaire KLM/Northwest Airlines, l'Office a pu reprendre en 2004 l'enquête visant Lufthansa qui avait été suspendue. En effet ce transporteur avait également refusé d'accepter les billets vendus par l'agence de voyages. Lufthansa a par la suite indiqué qu'elle était prête à offrir un règlement aux passagers selon les mêmes conditions que celles prévues dans la décision de l'Office dans l'affaire Northwest/KLM.

En 2003, Air Canada a avisé l'Office qu'elle se penchait sur la question de son refus d'accepter les billets émis par Travel Way. Toutefois, Air Canada a par la suite pris des mesures de protection contre ses créanciers, sanctionnées par la cour le 1er avril 2003, et la question a été reportée. Lorsque le sursis fut levé le 30 septembre 2004, l'Office était disposé à poursuivre son enquête, mais la Cour supérieure de justice de l'Ontario avait imposé une restriction à l'égard des réclamations contre Air Canada, lesquelles découlaient d'incidents survenus avant le 1er avril 2003. Lorsque de telles réclamations avaient une incidence d'ordre financier sur la compagnie, la Cour soutenait qu'elles devaient être éteintes. Par conséquent, étant donné que les 79 plaintes contre Air Canada au sujet de Travel Way étaient couvertes par la portée de l'ordonnance de la Cour, l'Office s'est vu dans l'impossibilité de poursuivre son enquête.

La Convention de Montréal - Responsabilité d'un transporteur aérien sur les routes internationales

La *Convention de Montréal*, qui a pris effet le 4 novembre 2003, regroupe et modernise les règles de responsabilité de la *Convention de Varsovie* de 1929 et ses documents afférents. En date du 31 décembre 2004, la *Convention de Montréal* avait été ratifiée par 57 pays, y compris le Canada. Les signataires comprennent les pays où se trouvent la plupart des destinations de transport aérien les plus importantes pour le Canada, comme les États-Unis, les pays membres de l'Union européenne et le Japon.

Au Canada, cette convention est incorporée au droit national du fait qu'elle est enchâssée dans la *Loi sur le transport aérien*. Elle prévoit une responsabilité illimitée en ce qui concerne les dommages dans les cas de décès ou de blessures aux passagers découlant d'accidents lors du transport international; elle simplifie les exigences portant sur la billetterie; elle prévoit la prestation électronique de documents; et elle établit une nouvelle compétence qui permettra à la plupart des passagers de s'adresser aux tribunaux de leur propre pays pour réclamer des dommages, pour autant que le transporteur en question exploite des vols en provenance et à destination de ce pays.

En ce qui concerne les bagages perdus, endommagés ou en retard sur des routes internationales, la *Convention de Montréal* limite la responsabilité d'un transporteur aérien à environ 2 000 $ par passager. En vertu de la *Convention de Varsovie*, cette responsabilité avait été limitée à 33 $ par kilogramme de bagages enregistrés. Étant donné que plusieurs transporteurs limitent le poids des bagages enregistrés entre 20 et 30 kilogrammes, en vertu de la *Convention de Varsovie*, la responsabilité maximale du transporteur pour les

L'EXPLOITATION D'UN SERVICE SANS LICENCE VALIDE ENTRAÎNE UNE AMENDE DE 20 000 $ — Au cours de l'été 2004, un détenteur de licence de l'Alberta a décidé de mettre sur pied et d'exploiter un service régulier en Ontario. Sans pour autant être lui-même directement propriétaire d'un aéronef, il utilisait les aéronefs et les équipages de deux autres licenciés pour offrir son service. Ce nouveau service est entré en vigueur le 25 mai 2004 entre l'aéroport Buttonville près de Toronto et l'aéroport international d'Ottawa.

Toutefois, parce que ce transporteur violait les conditions de son document d'aviation canadien et utilisait les aéronefs et les équipages d'un transporteur qui n'était pas approuvé dans son document d'aviation canadien, il contrevenait ainsi à la *Loi sur les transports au Canada*. L'enquête s'est soldée par l'imposition et le paiement d'une sanction administrative pécuniaire de 20 000 $. En raison de la situation économique et de la concurrence, le transporteur a dû cesser toutes ses activités en Ontario et retourner en Alberta.

bagages perdus, endommagés ou en retard aurait habituellement varié entre 660 $ et 990 $.

Le personnel de l'Office a déployé des efforts considérables pendant l'année pour s'assurer que les transporteurs modifient leurs tarifs, au besoin, afin de les harmoniser aux modalités prévues dans la *Convention de Montréal*.

Établissement des prix des compagnies aériennes intérieures

Sur réception d'une plainte, l'Office peut amorcer une enquête et ordonner certaines mesures de réparation à un transporteur aérien s'il juge que les prix du transport de passagers ou les taux de transport de marchandises publiés ou offerts sur les routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada sont déraisonnables ou si la gamme de prix ou de taux offerts sur ces routes est inadéquate. Jusqu'au 5 juillet 2004, l'Office était temporairement habilité à mener des enquêtes de cette nature de sa propre initiative.

En raison du sursis imposé relativement à Air Canada et du fait que l'Office n'était plus habilité à agir de sa propre initiative, l'Office a été incapable de confirmer, par son processus d'enquête, les conclusions

rapportées en 2002 et en 2003 par une firme d'experts indépendante en aviation selon lesquelles les prix publiés par Air Canada relativement à cinq routes non concurrentielles dans l'Ouest du Canada et huit routes non concurrentielles dans l'Est du Canada étaient peut-être déraisonnables.

Au terme de l'instance de protection d'Air Canada contre ses créanciers, le 30 septembre 2004, l'Office a conclu des enquêtes relatives à deux plaintes contre le transporteur alléguant des prix déraisonnables offerts sur deux routes non concurrentielles différentes au pays. Dans les deux cas, l'Office a conclu que le prix en question n'était pas déraisonnable et que la gamme de prix n'était pas inadéquate.

Suppléments

En 2004, l'Office a étudié 49 demandes relatives aux suppléments pour le carburant, l'assurance et la sécurité, et a rendu une vingtaine de décisions à cet égard. Comme par les années précédentes, l'Office a exprimé des inquiétudes du fait que les suppléments limitent la capacité d'un consommateur à comparer les prix annoncés parce qu'ils ne représentent habituellement pas le véritable prix à payer au moment de l'achat. L'Office continue d'encourager les transporteurs à inclure les frais supplémentaires dans les prix et à éviter les suppléments. L'Office maintient que les suppléments ne devraient être utilisés que comme mesure temporaire pour répondre aux augmentations de coût imprévisibles et inévitables pour le transporteur. L'Office continuera de surveiller la situation en 2005.

Application de la loi

Pour veiller à la conformité avec les lois canadiennes, le personnel d'application de la loi de l'Office, posté à travers le pays, mène des inspections périodiques auprès des licenciés canadiens et dans les gares de transport de passagers qui relèvent de sa compétence. Le personnel mène également des enquêtes sur les allégations voulant que des entreprises ou des particuliers contreviennent à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements connexes. Les sanctions en cas de non-conformité varient de l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire, de la prise d'une ordonnance de cessation et de désistement, d'une réprimande officielle jusqu'à l'annulation, voire la suspension, d'une licence.

Le Programme de sanctions administratives pécuniaires prévoit un avertissement officiel dans le cas d'une première violation, donnant aux transporteurs la possibilité de prendre des mesures correctives, sauf dans le cas de transporteurs qui exploitent des vols sans licence, assurance ou document d'aviation pertinent. Toute violation subséquente d'une même disposition de la Loi ou d'un règlement peut donner lieu à l'imposition d'une sanction

pécuniaire pouvant varier entre 5 000 $ et 25 000 $.

En 2004, l'Office a effectué 231 inspections sur place de transporteurs aériens basés au Canada et de 26 exploitants de gares de transport de passagers. L'Office a également effectué 34 enquêtes sur des transporteurs ou des particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada. Par suite de ces enquêtes, il relevé 16 violations. L'Office a émis huit avertissements, dont un a fait l'objet d'un appel, de même que six procès-verbaux de violation à des transporteurs aériens exploitant des services aériens publics sans détenir la licence valide ou le document d'aviation canadien valide pour le service en question. Parmi les 70 avertissements non officiels pour des violations mineures, 10 ont été émis à la suite d'inspections périodiques des installations.

Licences

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens qui transportent des passagers ou du fret au Canada. Il délivre aussi aux demandeurs canadiens et étrangers des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande (affrétés) à destination et en provenance du Canada. En 2004, l'Office a traité 1 177 dossiers de licences, y compris des demandes de nouvelle licences, des suspensions, des annulations et des rétablissements.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Le demandeur qui veut exploiter des services aériens commerciaux à titre de transporteur canadien doit prouver qu'il est de propriété canadienne et sous contrôle canadien. De plus, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs moyens ou gros pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières.

Si l'Office détermine qu'un détenteur de licence n'est plus en mesure d'en respecter les exigences, la licence sera suspendue ou annulée. L'Office peut aussi suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur (les transporteurs aériens exploitant des activités saisonnières à destination des chalets de chasse et de pêche font souvent de telles demandes).

Des 166 demandes de nouvelles licences reçues en 2004, 12 ont été refusées, 15 ont été retirées et 139 ont donné lieu à la délivrance d'une licence. Parmi celles-ci, 10 licences ont été délivrées aux quatre demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation de services aériens assurés au moyen de gros aéronefs (capacité d'au moins 90 passagers) :

- Air Transat : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la Grèce.

- Air Canada : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et le Vietnam, le Canada et la Colombie, le Canada et les Antilles hollandaises et le Canada et Israël.

- Cargojet Airways : exploitation de services intérieurs et de services internationaux réguliers et non réguliers.

- Zoom Airlines : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la France et l'ajout d'une liaison Ottawa/Puerto Vallarta, Mexique, à sa licence de service international régulier.

L'Office a également consenti 16 exemptions à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada* qui interdit la vente de services avant de détenir une licence.

Affrètements

Un service d'affrètement international est un service international à la demande exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les détenteurs d'une licence internationale de service à la demande doivent obtenir un permis-programme

Transporteurs aériens selon la nationalité

	Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2003	Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2004
Canadiens	849	837
Américains	706	704
Autres	114	121

Licences détenues selon la nationalité

	Canadiens					Américains	Autres	Total
	Type d'appareil							
Services	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total			
Intérieur	811	18	14	33	876			876
International à la demande	384	16	14	24	438	694	97	1 229
International régulier	13	30	92	5	140	48	66	254
Total au 31 décembre 2004*								2 359

*Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2003 était de 2 373.

de l'Office ou une autorisation afin d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger. Pour certains genres de vols affrétés, le transporteur doit obtenir des garanties financières des affréteurs afin de protéger les paiements anticipés versés par les consommateurs.

Il arrive que l'Office reçoive des demandes de transporteurs en dehors des heures ouvrables. Comme tout vol doit être autorisé avant son départ, l'Office offre un service téléphonique d'urgence. En 2004, l'Office a traité 432 situations d'urgence de ce genre, dont 155 ont exigé une autorisation des membres de l'Office.

Délivrance de licences aériennes

	Résultats en 2003	Résultats en 2004
Types de demandes :		
Nouvelles licences	185	166
Licences modifiées	61	67
Suspensions	20	242
Annulations	56	67
Rétablissements	55	59
Exemptions/décisions	146	181
Autres	6	2
Mesures prises par l'Office :		
Suspensions	204	231
Annulations	119	88
Rétablissements	76	74
Total	**1 108**	**1 177**

L'Office propose de modifier le *Règlement sur les transports aériens* afin de tenir compte de la *Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers* et de la *Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo*. Les modifications proposées réduiraient le nombre de types de vols affrétés internationaux de dix à quatre : vol affrété de passagers revendable, vol affrété de passagers non revendable, vol affrété tout-cargo et vol affrété en provenance d'un pays étranger. Les modifications permettraient aussi aux transporteurs étrangers d'offrir un service d'affrètement aux mêmes conditions que les transporteurs canadiens, pourvu que les pays de ces transporteurs étrangers assurent une réciprocité à l'égard des transporteurs canadiens. Elles devraient être publiées dans la partie I de la *Gazette du Canada* aux fins de commentaires en 2005.

D'ici à ce que les modifications entrent en vigueur, l'Office exemptera les transporteurs aériens de certaines dispositions du règlement existant qui vont à l'encontre de ces nouvelles politiques. En 2004, l'Office a consenti 11 exemptions générales de cette nature.

Propriété et contrôle canadiens

Pour être considéré comme une société détenue et contrôlée au Canada, un transporteur aérien doit être incorporé au Canada; au moins 75 pour cent des actions assorties du droit de vote doivent être détenues et contrôlées par des Canadiens et elle doit être contrôlée de fait par des Canadiens.

En 2004, l'Office a effectué 97 examens pour vérifier si les demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou qui exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux se conformaient aux exigences en matière de propriété canadienne. Sept examens ont exigé une enquête approfondie en raison de la complexité de la structure du capital social des transporteurs ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler les demandeurs. L'Office a rejeté une demande parce que les requérants étaient incapables de prouver qu'ils étaient canadiens.

Permis d'affrètement délivrés

	2003	2004
Vols affrétés de passagers non revendables sans participation*	752	569
Vols affrétés de marchandises non revendables sans participation*	324	382
Vols de passagers revendables*	1 180	1 550
Vols en provenance des États-Unis	812	1 138
Total	**3 068**	**3 639**
Autres statistiques		
Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement	989	1 014
Modifications au permis d'affrètement	451	796

* Vols en provenance du Canada et de l'étranger

En ce qui concerne la restructuration d'Air Canada, l'Office a attentivement examiné l'information et la documentation déposées relativement à la nouvelle structure organisationnelle d'Air Canada ainsi que la nouvelle structure du capital. Dans une décision datée du 3 septembre 2004, l'Office a déterminé qu'il était satisfait que la nouvelle entité, Gestion ACE Aviation, et ses filiales seraient en mesure de répondre aux exigences relatives à la propriété et au contrôle canadiens, une fois levée la protection contre les créanciers en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* le 30 septembre 2004. L'Office a fait connaître les motifs de sa décision le 29 septembre 2004.

Plus tard au cours de l'année, l'Office a également entrepris un examen de la restructuration proposée du capital d'action publique de Transat A.T., qui détient en totalité le transporteur aérien Air Transat, pour déterminer si Transat et Air Transat continuaient de se qualifier à titre de Canadiens au sens de la *Loi sur les transports au Canada*.

Santé financière

Tout demandeur canadien qui veut offrir des services intérieurs ou internationaux à bord d'aéronefs de plus de 39 sièges doit répondre à certaines exigences financières énoncées dans la *Loi sur les transports au Canada* et dans le *Règlement sur les transports aériens*. Le demandeur doit prouver qu'il dispose d'assez de liquidités pour couvrir les frais de démarrage, d'exploitation et généraux pendant 90 jours. Ces exigences visent à garantir que le demandeur se trouve dans une situation financière saine et qu'il a une chance raisonnable de succès, ce qui contribue à minimiser les interruptions de service et à protéger les consommateurs. En 2004, l'Office a réalisé quatre examens de santé financière.

Accords

L'Office participe à la négociation des accords de transport aérien de concert avec les autorités de Transports Canada et du Commerce international. Les négociations portent, entre autres choses, sur les villes qui peuvent être desservies, la capacité qui peut être offerte et les règles relatives aux prix. Dès qu'un accord prend effet, l'Office, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, doit assurer l'administration des dispositions de celui-ci qui relèvent de sa compétence au chapitre de la délivrance des licences et de la réglementation économique.

© Digital Vision

En 2004, le Canada était signataire de 75 ententes ou accords bilatéraux qui constituaient le fondement juridique de la réglementation des services aériens internationaux avec d'autres gouvernements et établissaient les droits de trafic de chaque pays. Au cours de l'année, le personnel de l'Office a participé à 14 séances de négociations avec 12 pays et territoires. Celles-ci comprenaient les négociations officielles avec les délégations de la Fédération de Russie (deux fois), de l'Afrique du Sud, du Japon, de la Colombie (deux fois) et de l'Inde, et les conclusions de négociations par correspondance avec Israël, Singapour, le Brésil, la Barbade,

Ste-Lucie, St-Kitts, et Trinidad et Tobago. Le personnel de l'Office a également participé à une réunion de consultation bilatérale informelle avec neuf pays étrangers au cours de la même année.

La concurrence accrue entre les transporteurs aériens canadiens, les coûts élevés du carburant et d'autres frais et le fait que la protection d'Air Canada sanctionnée par le tribunal ait été levée sont tous des facteurs qui ont encouragé les transporteurs aériens à rechercher de nouveaux marchés internationaux en 2004. Bien que les négociations de nouveaux droits au titre des accords bilatéraux aient ouvert de nouvelles possibilités, l'Office a également aidé les transporteurs aériens à augmenter leurs possibilités en les autorisant à exploiter leurs services en partage de code (possibilité de vendre le transport en leur propre nom sur les vols d'autres transporteurs aériens), en accordant la permission d'exploiter des vols supplémentaires et en leur reconnaissant des droits extrabilatéraux temporaires pour exploiter des services non prévus dans les ententes ou dans les accords bilatéraux.

En 2004, l'Office a traité 104 demandes relatives aux ententes et accords bilatéraux dont 60 concernaient l'exploitation de services en partage de code ou la location d'aéronefs avec équipage. De ce nombre, 35 portaient sur des demandes de droits extrabilatéraux visant des questions comme le partage de code, la prestation de services de transport de trafic de cinquième liberté et la prestation de services aériens à destination de villes spécifiques.

Cessation ou réduction des services

En vertu de l'article 64 de la *Loi sur les transports au Canada*, tout transporteur aérien doit aviser de son intention de cesser ou de réduire ses services intérieurs quand :

- cette cessation aurait pour effet qu'il y aurait au plus un transporteur aérien offrant un service à ce point, voire aucun;
- un transporteur se propose de réduire la fréquence du service aérien à moins d'un vol par semaine de sorte qu'aucun ou un seul transporteur aérien ne desservirait ce point au moins une fois par semaine; ou
- la cessation d'un service aérien régulier sans escale toute l'année entre deux points du Canada réduirait la capacité de cette route de 50 pour cent ou plus.

Le transporteur aérien doit donner un avis de 120 jours à l'Office, au ministre des Transports, au ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné ainsi qu'aux collectivités touchées, sauf si le service aérien n'a été en exploitation que depuis moins d'un an, auquel cas la période de l'avis est de

30 jours (un transporteur peut demander à l'Office de réduire la période de l'avis). La *Loi sur les transports au Canada* exige également que tout transporteur aérien qui désire cesser d'exploiter un service ou en réduire la fréquence doit offrir aux élus des administrations municipales ou locales des collectivités touchées l'occasion de le rencontrer et de discuter avec lui des effets possibles de cette mesure.

Si, après avoir reçu une plainte écrite, l'Office établit que le transporteur licencié n'a pas donné l'avis prescrit, il peut ordonner le rétablissement du service aérien pendant une période allant jusqu'à 60 jours. On ne peut empêcher le détenteur d'une licence qui a donné tous les avis prévus de cesser ou de réduire un service aérien. En 2004, l'Office a reçu 12 demandes de réduction du délai ou d'exemption à l'exigence relative au préavis pour la cessation ou la réduction de services aériens. Parmi celles-ci, deux demandes ont été retirées.

Deux détenteurs de licence ont avisé l'Office de l'interruption des services après qu'ils eurent cessé leurs activités. L'Office a expédié des lettres à ces détenteurs de licence afin de les informer de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'indiquer que l'Office ne peut faire droit à une demande d'exemption quand le détenteur de la licence a déjà mis fin à ses activités. Ils ont été informés que l'Office entendait traiter toute plainte à cet égard, le cas échéant. Toutefois, aucune plainte n'a été déposée.

© Digital Vision

L'Office a reçu 16 plaintes relatives à l'interruption de services, dont une a par la suite été retirée. Étant donné que l'article 64 de la *Loi sur les transports au Canada* ne s'appliquait pas, tous les plaignants ont reçu une lettre de l'Office expliquant les dispositions relatives à l'avis de cessation de services.

Redevances de Nav Canada

L'Office agit en tant que cour d'appel en ce qui concerne les redevances exigées par Nav Canada. Le 11 février 2004, Nav Canada, qui offre des services de navigation aérienne au Canada, a déposé un avis proposant de supprimer les redevances pour les radars de surveillance des mouvements de surface (ASDE) à l'aéroport international Lester B. Pearson de Toronto, et ce à compter du 1er mai 2004.

Les utilisateurs avaient jusqu'au 12 avril 2004 pour commenter l'avis de retrait des redevances avec Nav Canada. Le 19 avril 2004, Nav Canada a déposé l'avis des redevances révisées, lequel faisait état du retrait de l'ASDE.

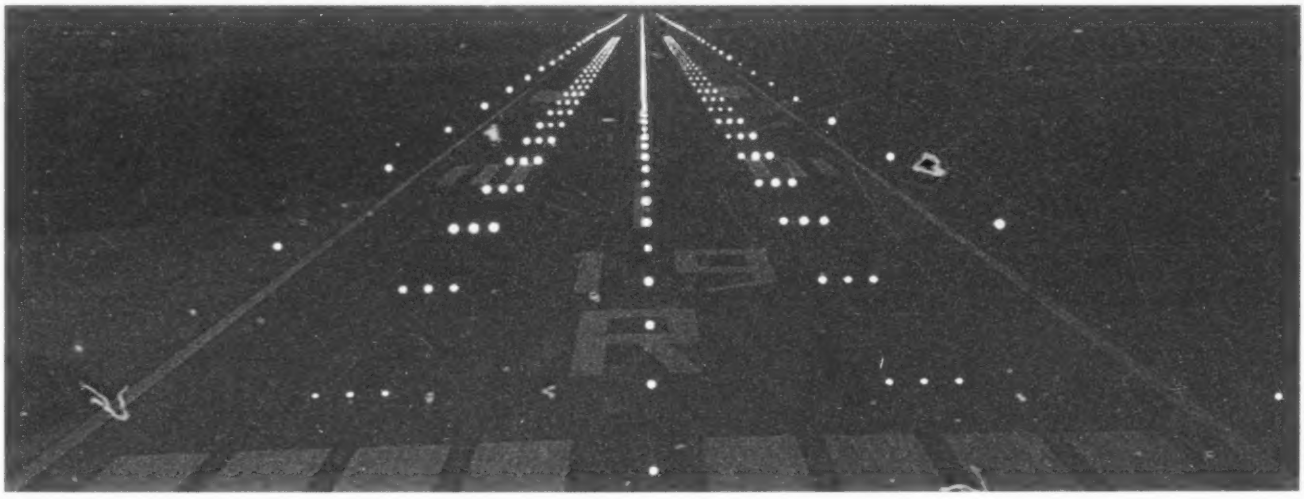
Le 12 mai 2004, Nav Canada a déposé un préavis dans lequel elle proposait, à compter du 1er septembre 2004, une augmentation moyenne de 7,9 pour cent des redevances qu'elle impose. Les usagers ont eu jusqu'au 12 juillet 2004 pour contester l'avis de révision des frais de service auprès de Nav Canada. Le 19 juillet 2004, Nav Canada a annoncé une révision des frais de service tenant compte de la même augmentation.

Une période de 30 jours avait été prévue dans les deux cas pour en appeler à l'Office. Celui-ci avait reçu une demande avant la fin de l'année mais a déterminé qu'il n'avait pas la compétence pour se prononcer puisque la période pour interjeter appel était expirée.

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

En 2004, le centre d'appel de l'Office des transports du Canada a reçu 9 137 appels. Au total, 27 774 exemplaires du livret *Prenez l'air* averti ont été distribués par l'entremise du centre d'appels et des salons professionnels en 2004. Ce livret de quelque 50 pages, qui donne des conseils aux voyageurs aériens, est également disponible sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca).

En 2004, l'Office a eu 189 contacts avec les médias d'information au sujet d'affaires relatives au transport aérien. Sept communiqués de presse et un article documentaire ont été fournis sur les principaux dossiers touchant le transport aérien sur lesquels l'Office s'est penché au cours de l'année.



© Digital Vision

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

Cour d'appel fédérale - Appel rejeté en 2004

Northwest Airlines et KLM Airlines c. l'Office des transports du Canada

Dossier nº A-407-03 de la Cour

Appel de la décision nº 232-A-2003 de l'Office, en date du 29 avril 2003, dans laquelle l'Office ordonne à Northwest Airlines et à KLM Airlines de prendre certaines mesures correctives à la suite du refus des transporteurs d'accepter des billets émis par Travel Way. Le 23 juin 2004, la Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel.

Cour d'appel fédérale - Appels abandonnés en 2004

KLM Airlines c. l'Office des transports du Canada et Ladan Raee

Dossier nº A-515-03 de la Cour

Appel de la décision nº LET-C-A-107-2003 de l'Office, en date du 8 mai 2003, et de l'arrêté pris dans la décision nº LET-C-A-110-2003 de l'Office, en date du 9 mai 2003, ainsi que de l'arrêté nº 2003-C-A-305, en date du 22 mai 2003, concernant une plainte découlant du refus de KLM Airlines de transporter Mme Raee. Le 30 décembre 2003, l'appelant a déposé son avis de cessation auprès de la Cour d'appel fédérale. L'Office a reçu une copie de l'avis de cessation dans cette affaire par voie d'une lettre datée du 3 février 2004.

Air Transat c. l'Office des transports du Canada

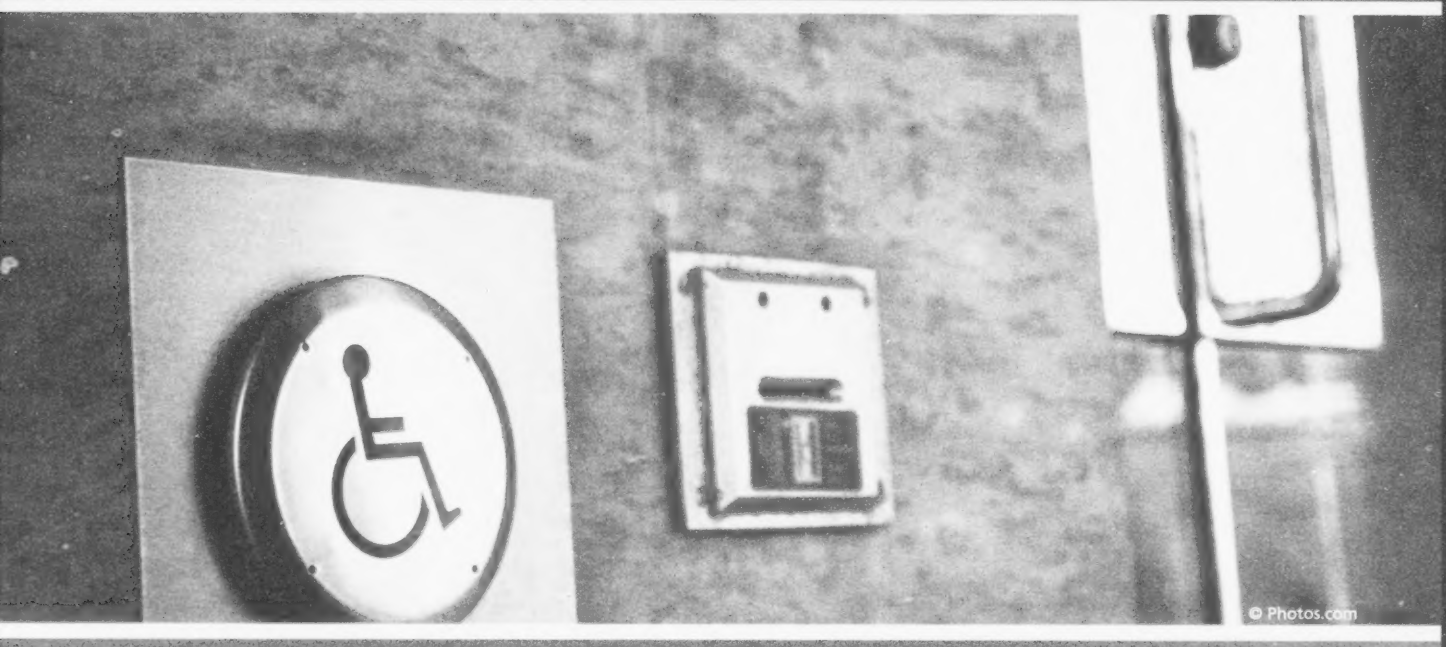
Dossier nº 04-A-09

Demande l'autorisation d'appel de la décision de l'Office nº 28-A-2004 datée du 16 janvier 2004 relative à une demande d'Air Transat visant une exemption à l'obligation, prévue au paragraphe 115(1) du Règlement sur les transports aériens, de déposer à l'Office un nouveau tarif pour les services internationaux réguliers dans un délai inférieur à celui du préavis prévu par la Loi. Le 6 mai 2004, le demandeur a déposé son avis de cessation auprès de la Cour d'appel fédérale.

© Photos.com

TRANSPORTS ACCESSIBLES

CHAPITRE 5



EN VERTU DE LA PARTIE V DE LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA*, L'OFFICE DOIT VEILLER À L'ÉLIMINATION DES OBSTACLES ABUSIFS AUX POSSIBILITÉS DE DÉPLACEMENT DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE DANS LE RÉSEAU DES TRANSPORTS DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE, QUI COMPREND LES SERVICES AÉRIENS ET FERROVIAIRES AINSI QUE LES SERVICES DE TRAVERSIERS ET LES SERVICES D'AUTOCARS INTERPROVINCIAUX. À CETTE FIN, L'OFFICE PREND DES RÈGLEMENTS, ÉLABORE DES CODES DE PRATIQUES, COMMUNIQUE AVEC L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS ET LA COMMUNAUTÉ DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE, RÈGLE LES PLAINTES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ EN FONCTION DE CHAQUE CAS ET ORDONNE, S'IL Y A LIEU, LA PRISE DE MESURES CORRECTIVES.

TRANSPORTS ACCESSIBLES

L'Office a réalisé des progrès majeurs en 2004 pour faciliter l'accès des personnes ayant une déficience au système de transport de compétence fédérale du Canada.

Événements dignes de mention :

- Un nouveau *Code de pratiques : L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (le code de communication) a été publié en juin. Ce code, le quatrième élaboré par l'Office, s'appliquera aux fournisseurs de services de transports aérien, ferroviaire et maritime. Il établit les critères pour améliorer les communications et l'accès à l'information des voyageurs ayant une déficience. Parallèlement, l'Office a publié un guide pour aider les transporteurs à mettre en application le nouveau code de communication.

- L'*Aide-mémoire pour les réservations*, un guide à l'intention des agents de voyage pour les aider à évaluer et à mettre par écrit les besoins de tous les voyageurs ayant une déficience, a été mis à jour après une décision de l'Office relativement à une plainte selon laquelle un voyageur aérien ayant une déficience intellectuelle avait dû passer la nuit dans un aéroport. L'Office a conclu que cette situation est en grande partie attribuable au manque de communication entre l'agent de voyage et le transporteur aérien.

- L'Office a publié des lignes directrices à l'intention des transporteurs exploitant des aéronefs de moins de 29 sièges passagers. Celles-ci portent sur l'accessibilité de ces appareils et offrent des conseils sur la façon de mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent à bord de ceux-ci.

- La Semaine nationale des transports, un organisme sans but lucratif qui fait la promotion de l'importance du transport pour le développement économique et social du Canada, a particulièrement mis l'accent sur l'accessibilité du transport en 2004. Une discussion d'experts, organisée par l'Office des transports du Canada et animée par la présidente de l'Office, Mme Marian Robson, a donné le coup d'envoi de la Semaine nationale des transports. Le thème portait sur « L'avenir des transports dans un monde accessible ».

Règlement des différends et des questions touchant l'accessibilité

Le règlement d'un différend portant sur l'accessibilité peut avoir des répercussions notables. Il peut entraîner la modification des politiques et des procédures d'un transporteur au profit des voyageurs futurs, et il peut envoyer un message à d'autres fournisseurs dans l'industrie des transports sur ce que l'Office considère comme un obstacle abusif.

L'Office fait appel à trois méthodes pour régler les différends et les questions d'accessibilité : la facilitation, la médiation ou le processus formel de décision.

Facilitation

Il arrive qu'un voyageur ayant une déficience ait des préoccupations au chapitre de l'accessibilité lors des étapes initiales de la planification d'un voyage ou au moment de faire une réservation. En 2004, le personnel de l'Office s'est occupé de soulever ces préoccupations auprès des transporteurs et de suggérer des façons d'alléger ces voyageurs de leurs inquiétudes. L'Office a facilité le règlement de problèmes de transport et évité ou atténué des situations qui auraient pu créer des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Dans certains cas, les personnes ayant une déficience ont retiré leurs plaintes parce que le transporteur avait remédié au problème de façon satisfaisante grâce aux efforts déployés par le personnel de l'Office.

Médiation

En 2004, pour la troisième année, la médiation était offerte pour régler les différends dans le domaine du transport accessible pour des questions comme l'utilisation d'appareils d'embarquement, la disponibilité de services de fauteuils roulants réservés au préalable, l'embarquement prioritaire et la disponibilité de sièges réservés à l'avance.

Sur les 29 cas étudiés pour lesquels on songeait recourir à la médiation en 2004, trois ont été réglés dans le cadre des discussions préalables à la médiation et quatre ont donné lieu à des séances de médiation. La médiation a permis de remédier à la situation dans trois cas pour lesquels les

plaintes officielles ont subséquemment été retirées et les dossiers classés. La médiation a permis de résoudre partiellement l'une des plaintes, et celle-ci a été renvoyée au processus officiel de l'Office pour achèvement. Pour ce qui est des 22 autres plaintes, 18 sont en instance et les séances de médiation sont prévues au début de l'année 2005. Les quatre autres plaintes ont été renvoyées à la procédure de règlement officielle de l'Office, une demande de médiation ayant été retirée et les parties aux trois autres ont refusé de participer au programme volontaire.

En 2004, la médiation a continué de susciter un intérêt croissant pour résoudre les différends chez les utilisateurs et les fournisseurs de service de transport. L'Office a constaté que de nombreux fournisseurs ont démontré une attitude positive et une volonté de coopérer dans le cadre du programme. En 2005, l'Office continuera de promouvoir la médiation comme moyen de régler les différends en matière d'accessibilité.

Règlement des plaintes

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, une plainte peut être déposée à l'Office quand un individu croit qu'un obstacle abusif gêne les déplacements de personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale.

En vertu du paragraphe 172(1) de la Loi précitée, l'Office étudie une plainte suivant une démarche en trois étapes afin de déterminer si :

- la personne a une déficience au sens de la Loi;
- il y avait un obstacle (c.-à-d., un empêchement) au déplacement de la personne; et
- l'obstacle était abusif (c.-à-d., non justifié, eu égard aux intérêts des personnes ayant une déficience et à ceux du fournisseur de service de transport).

Si l'Office détermine qu'il y a un obstacle abusif au déplacement d'une personne ayant une déficience, il peut ordonner la prise de mesures correctives. L'Office dispose de vastes pouvoirs pour imposer des mesures comme l'acquisition ou la modification d'équipements, la modification ou l'élaboration d'une politique ou d'une procédure, la formation du personnel ou la modification d'un programme de formation. Si une personne ayant une déficience a engagé des frais directement liés à un obstacle abusif, l'Office peut également ordonner que le fournisseur de services en cause les lui rembourse.

L'Office a déterminé en 2004, relativement à une plainte déposée par John Benjamin, une personne aveugle au sens de la loi et utilisant une canne blanche, que le

L'OFFICE A REÇU UN APPEL de la nièce d'une femme qui utilise un fauteuil roulant et qui a voyagé d'Atlanta, Georgie, à Ottawa sur un vol de Delta Connections (un avion de 50 sièges passagers). À son arrivée, on a informé la passagère, qui ne peut rester debout sans aide, qu'aucun appareil élévateur hydraulique n'était disponible à l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa. (Un tel appareil avait été utilisé à Atlanta pour l'aider à monter à bord de l'avion.) À Ottawa, on a procédé à son débarquement jusqu'au bas de l'escalier de l'aéronef sur le tarmac à l'aide d'un fauteuil d'embarquement. Elle n'avait pas été informée à l'avance qu'elle serait descendue de l'avion de cette façon; elle s'est sentie humiliée et incertaine quant à la capacité des préposés du service au sol de la transporter.

L'Office a communiqué avec les responsables de l'aéroport d'Ottawa et s'est aussi entretenu à plusieurs reprises avec la nièce de la femme afin de faciliter le vol de retour à Atlanta. L'Office a pris les arrangements nécessaires pour que le service au sol communique avec la nièce de cette femme en vue de convenir d'une solution satisfaisante. La compagnie de services au sol a reconnu qu'elle disposait effectivement d'un appareil élévateur et qu'il serait utilisé pour l'embarquement de la femme à Ottawa. La voyageuse s'est dite très satisfaite de l'aide du personnel de l'aéroport d'Ottawa et de l'Office.

niveau d'aide qui lui a été fournie par VIA Rail Canada Inc. en différentes occasions pendant son voyage aller-retour entre Ottawa et Québec, via Montréal les 6 et 10 octobre 2003, constituait un obstacle abusif à son déplacement. L'Office a ordonné VIA de prendre plusieurs mesures correctives (voir la vignette « Un passager de VIA Rail ayant besoin d'aide » à la page 75).

L'accessibilité aux taxis, aux limousines et aux autobus dans les aéroports canadiens est un aspect important pour s'assurer que les voyageurs puissent se déplacer sans interruption dans le réseau des transports de compétence fédérale. En réponse à une plainte relative à des services de transport terrestre à l'aéroport international de Vancouver, laquelle a été déposée par un voyageur aveugle et utilisant un animal aidant, l'Office a conclu que le manque de politiques et de procédures de la Vancouver Airport Authority (VAA) portant sur le transport terrestre des personnes ayant une déficience, y compris le manque de formation offerte à ses fournisseurs de services, constituait un obstacle abusif au déplacement de ces voyageurs. La VAA a donc été tenue,

entre autres choses, d'élaborer des politiques et des procédures relatives au transport terrestre des personnes ayant une déficience et de remettre à l'Office une copie du nouveau programme de formation élaboré à l'intention des sous-traitants, des conseillers et des fournisseurs de services qui interagissent avec le public. L'Office a également écrit à l'ensemble des aéroports nationaux et régionaux pour les encourager à examiner la façon dont les services contractuels de transport terrestre sont offerts afin de s'assurer qu'ils sont accessibles aux personnes ayant une déficience.

En novembre 2004, l'Office a rendu une décision relativement à une plainte déposée au nom d'une personne ayant une déficience intellectuelle qui a besoin d'aide quand elle voyage seule. La mère du passager avait réservé auprès d'un agent de voyage un aller-retour avec Air Canada pour les vacances de Noël de Williams Lake (C.-B.) à Lethbridge (Alberta) via Vancouver et Calgary. La mère avait informé l'agent de voyage de la déficience de son fils et avait pris les dispositions nécessaires, par l'entremise de ce même agent, pour qu'un fauteuil roulant soit mis à la disposition de celui-ci et qu'il soit escorté entre les portes des aéroports pour prendre ses vols de correspondance. En raison d'un problème de communication au moment de la réservation, les services demandés à Air Canada ne répondaient pas aux besoins du voyageur. Le voyageur, qui est descendu à Vancouver, a dû passer une nuit seul, terrifié, dans l'aéroport alors que son vol de correspondance avait été retardé en raison de mauvaises conditions météorologiques.

L'Office a conclu dans sa décision que les difficultés vécues par le voyageur étaient surtout attribuables au manque de communication de la part de l'agent de voyage au moment de la réservation quant à la nature de la déficience du voyageur, aux types de services requis et au manque de connaissance du service d'accompagnement de mineurs/d'adultes d'Air Canada. Bien qu'il reconnaisse que ce manque de communication ait résulté en une expérience de voyage extrêmement malheureuse, l'Office n'a pas compétence sur les agents de voyage.

Bien que l'Office n'ait pas trouvé Air Canada en défaut, il a enjoint au transporteur et, plus particulièrement, aux agents de voyage qui transmettent l'information entre les passagers ayant une déficience et les transporteurs, de s'enquérir de la nature exacte de la déficience des voyageurs et de leurs besoins, et de prendre connaissance des pratiques, des politiques et des services des transporteurs afin de pouvoir répondre aux besoins précis des personnes ayant une déficience et d'éviter la répétition de situations semblables. La décision de l'Office met en relief l'importance d'une communication claire entre

les personnes qui réservent les vols, les agents de voyage et les transporteurs.

Reconnaissant le rôle essentiel que jouent les agents de voyage pour veiller à l'accessibilité du réseau des transports de compétence fédérale, l'Office a produit, à leur intention, un *Aide-mémoire pour les réservations* faciles d'utilisation qui fait état des besoins particuliers des voyageurs ayant une déficience. L'aide-mémoire, publié pour la première fois en 2001 puis en 2003, a été révisé en 2004 et expédié au intervenants de l'industrie du voyage au Canada après la diffusion de la décision de l'Office dans l'affaire du voyageur laissé pour compte à l'aéroport. La portée de l'aide-mémoire pour les réservations a été étendue à tous les moyens de transport relevant de la compétence fédérale, y compris les transports aérien, ferroviaire et maritime.

Le *Guide pour les plaintes sur l'accessibilité* et l'*Aide-mémoire pour les réservations* sont disponibles sur le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.

Pour obtenir un exemplaire sur support papier ou sur divers supports, communiquer avec l'Office.
Téléphone : (819) 997-6828 ou
1 888 222-2592
ATS : 1 800 669-5575
Courriel : cta.comment@cta-otc.gc.ca

Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

Le 29 octobre 2004, l'Office a rendu une décision découlant d'une plainte déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) contre VIA le 4 décembre 2000. Le CCD avait soulevé 46 points distincts concernant la nouvelle flotte de voitures Renaissance achetées par VIA en 2000, principalement en ce qui a trait à leur accessibilité pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant.

L'Office avait ordonné à VIA Rail d'éliminer 14 obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. VIA Rail disposait d'un délai de 60 jours suivant la date de la décision d'octobre pour soumettre un plan de mise en œuvre des modifications exigées, y compris l'échéancier proposé. VIA devait en outre présenter des plans détaillés du point de vue accessibilité et les faire approuver par écrit par l'Office avant d'entreprendre les travaux. À la suite de l'examen des renseignements exigés, l'Office devait déterminer si d'autres mesures s'imposaient.

Outre une décision préliminaire antérieure, VIA a demandé à la Cour d'appel fédérale l'autorisation d'en appeler de la décision d'octobre. Les 22 et 23 novembre 2004, la Cour fédérale a entendu l'appel. À la fin de l'année, l'Office attendait toujours la décision de la Cour d'appel fédérale.

Dossiers de l'Office en instance

En 2004, l'Office avait plusieurs plaintes en instance qui soulevaient des questions importantes pour la communauté des personnes ayant une déficience. Trois plaintes portaient sur des personnes obèses, 15 plaintes provenaient de personnes atteintes d'allergies, 24 plaintes provenaient de personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique et six plaintes concernaient des tarifs et frais supplémentaires sur des services aériens intérieurs pour les personnes ayant une déficience et nécessitant un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou pour leurs accompagnateurs.

L'Office s'est vu dans l'impossibilité de donner suite à 116 plaintes relatives à l'accessibilité en raison de l'ordonnance de sursis imposée par la Cour supérieure de justice de l'Ontario le 1er avril 2003 après qu'Air Canada et ses sociétés affiliées, Jazz et Zip, ont été placées sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (LACC). L'ordonnance stipulait qu'aucune mesure ne pouvait être prise contre d'Air Canada ou de ses affiliées sans leur accord. Aucune mesure relative à ces plaintes ne pouvait être prise avant la levée de l'ordonnance le 1er octobre 2004.

L'ordonnance, qui devait rester en vigueur au départ jusqu'au 30 juin 2003, a été prolongée à différentes occasions. Elle isolait Air Canada, Jazz et Zip de tout contrôle réglementaire ou législatif jusqu'à ce que la compagnie ait procédé à une restructuration, que la protection sanctionnée par le tribunal contre ses créanciers soit levée, le 30 septembre 2004, et qu'elle renaisse sous l'égide d'une société de portefeuille appelée ACE Aviation Holdings. L'Office a été dans l'impossibilité de donner suite aux plaintes ou aux enquêtes touchant Air Canada et ses affiliées tant et aussi longtemps que l'ordonnance était en vigueur.

Après la levée de l'ordonnance de sursis, l'Office a poursuivi ses activités et a rendu 14 décisions relatives à des plaintes en suspens en raison de l'ordonnance. En outre, dans une lettre datée du 1er octobre 2004, le personnel de l'Office a informé les parties que la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance, le 23 août 2004, en vertu de la LACC (ordonnance d'homologation), qui levait l'ordonnance susmentionnée à compter du 1er octobre 2004, dans le cadre de l'achèvement de la restructuration d'Air Canada. Ainsi, l'Office pouvait reprendre le processus décisionnel. L'ordonnance d'homologation mettait un terme à toutes les plaintes contre les actifs d'Air Canada pour des incidents survenus le 1er avril 2003 ou avant.

Vingt-trois plaintes ont été déposées à l'Office en 2004 relativement à la politique et aux procédures d'Air Canada sur

l'utilisation d'oxygène thérapeutique, de même que deux plaintes relatives à l'oxygène thérapeutique visant My Travel Airways Limited et British Airways. L'Office a également reçu une plainte visant WestJet au sujet de sa politique sur l'oxygène thérapeutique sur une route internationale. Les plaintes relatives à la politique sur l'oxygène thérapeutique d'Air Canada avaient été mises en suspens en raison de l'ordonnance de sursis, mais les travaux relatifs à ces plaintes ont repris une fois que la protection d'Air Canada contre ses créanciers avait été levée.

Dans une décision datée du 13 décembre 2004, l'Office a décidé de jumeler les demandes visant Air Canada et WestJet, car il pouvait ainsi jouir d'une perspective plus générale sur les questions soulevées. De plus, l'Office, dans une décision datée du 16 décembre 2004, a conclu que les personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique pour voyager par avion sont des personnes ayant une déficience au sens de la partie V de la Loi sans égard à la catégorie dans laquelle la personne s'inscrit dans le spectre des personnes qui nécessitent de l'oxygène thérapeutique (d'une base permanente à une base occasionnelle).

En outre, par la même décision datée du 16 décembre 2004, l'Office a indiqué qu'il rendrait une décision tôt en 2005 qui rendrait compte de son analyse des faits et des positions des parties, de même que de ses conclusions relativement aux obstacles. Finalement, l'Office a indiqué qu'il terminerait son enquête relative aux plaintes en convoquant une audience orale afin de réunir de l'information des répondants et des témoins experts. Il offrirait du même coup aux répondants l'occasion de présenter et d'analyser la preuve relative au caractère abusif des obstacles à la pertinence de toute mesure corrective jugée appropriée par l'Office si celui-ci concluait à la présence d'obstacles abusifs.

Parmi les plaintes relatives aux frais supplémentaires et aux frais connexes (y compris les droits pour la sécurité des passagers du transport aérien et les frais d'amélioration aéroportuaire qui peuvent être perçus à plus d'une reprise) exigés des personnes ayant une déficience nécessitant un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou leurs accompagnateurs, quatre plaintes concernaient l'industrie du transport aérien intérieur visant Air Canada. Une plainte a aussi été déposée visant Air Canada, Jazz, WestJet, Sa Majesté la Reine du chef du Canada (ministère du Revenu national), les autorités de l'aéroport international Gander et l'Association du transport aérien du Canada. En raison de l'ordonnance de suspension visant Air Canada, ces plaintes avaient été mises en suspens. L'Office a décidé d'ajourner une plainte visant un transporteur aérien étranger jusqu'à ce qu'il ait rendu ses décisions sur les plaintes contre les transporteurs aériens intérieurs. Après la levée

de l'ordonnance de suspension, l'Office a repris les travaux sur les plaintes relatives au transport aérien intérieur.

Au même moment, les plaintes relatives aux personnes obèses et ayant des allergies ont été mises en suspens en raison d'un appel interjeté par Linda McKay-Panos. Cet appel était également visé par l'ordonnance de sursis en raison de l'implication d'Air Canada dans l'affaire.

Mme McKay-Panos avait déposé une plainte auprès de l'Office contre Air Canada relativement au siège fourni et à la politique du transporteur de percevoir un supplément auprès des passagers en raison de leur obésité. L'Office avait rejeté la demande de Mme McKay-Panos contre Air Canada en octobre 2002 ayant déterminé que bien que la plaignante ait des problèmes de santé, des restrictions et des limitations liées à l'obésité, elle n'a pas une déficience au sens des dispositions relatives à l'accessibilité de la partie V de la Loi. Mme McKay-Panos a interjeté appel de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

Le 26 novembre, la Cour d'appel fédérale a repris l'appel et a fixé au 31 décembre 2004 l'échéance pour que Mme McKay-Panos dépose les documents relatifs à son appel. La Cour a également désigné le Conseil des Canadiens avec déficiences en tant qu'intervenant dans cette affaire. La Cour a accordé aux répondants jusqu'au 31 janvier 2005 pour déposer leurs mémoires.

L'Office a déterminé, dans une autre décision, qu'une allergie proprement dite n'est pas une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi. Toutefois, l'Office a conclu que certaines personnes ayant des allergies peuvent être considérées comme des personnes ayant une déficience au sens de la Partie V de la Loi. Étant donné que les questions soulevées dans les demandes relatives aux allergies étaient semblables à celles de l'appel de Mme McKay-Panos, l'Office a ajourné 14 de ces plaintes en attendant la conclusion de l'appel de Mme McKay-Panos. Après la fin de l'année, l'Office a également ajourné la quinzième demande relative aux personnes ayant des allergies.

Les 23 et 30 décembre 2004, Air Canada a déposé des mémoires relatifs à certaines plaintes, y compris celles portant sur la politique d'utilisation de l'oxygène thérapeutique, établissant sa position selon laquelle les demandeurs qui avaient déposé des demandes le 1er avril 2003 ou avant et pour toutes les plaintes pour des incidents survenue le 1er avril 2003 ou avant étaient réputés avoir à jamais renoncé à toute plainte, cause d'action et recours contre Air Canada ou Jazz ou Zip et que, par conséquent, les enquêtes relatives aux demandes devaient être interrompues et les dossiers classés. L'Office ne s'est pas rangé à la position

UN PASSAGER DE VIA RAIL AYANT BESOIN D'AIDE – Le 2 octobre 2003, une personne aveugle au sens de la loi et qui utilise une canne blanche avait pris des réservations chez VIA Rail. À ce moment, il avait informé l'agent à la billetterie de VIA de sa déficience et de l'aide dont il aurait besoin. Le billet du passager comprenait des codes de services spécifics. Le passager a voyagé avec VIA d'Ottawa à Québec via Montréal et est revenu à Ottawa quatre jours plus tard. À Ottawa, les dispositions prises par VIA répondaient aux besoins du passager.

Par la suite, malgré des demandes d'aide répétées dans chaque gare, aucune assistance n'a été offerte. Il n'a pas reçu d'assistance au pré-embarquement à Montréal et à son débarquement à Québec, il n'a pas obtenu d'aide pour trouver l'aire de récupération des bagages ou pour récupérer ses bagages. Pour ce qui est du voyage de retour, aucune aide au pré-embarquement n'a été fournie à Québec. À son arrivée à Montréal, il n'a pas reçu d'assistance pour le débarquement, le repérage de l'aire de récupération des bagages, la récupération des bagages, l'embarquement et le repérage de son siège. Il n'a pas non plus reçu d'aide pour le débarquement à son arrivée à Ottawa. L'Office a conclu que le niveau d'assistance fourni par VIA au passager, à différents points du voyage aller-retour, a constitué un obstacle à ses possibilités de déplacement. L'Office a notamment exigé que VIA élabore et mette en œuvre des codes de demandes de services pour désigner les services spécifics requis par les personnes ayant une déficience, particulièrement en ce qui concerne l'assistance à l'embarquement, l'assistance au débarquement et aux correspondances, dans toutes les gares. L'Office a également exigé que VIA intègre l'incident dans son programme de formation et qu'il offre un programme de formation ou de recyclage au personnel de VIA, y compris ceux qui étaient en devoir lorsque l'incident est survenu.

d'Air Canada et, afin de résoudre la question, en a immédiatement référé à la Cour supérieure de justice de l'Ontario pour l'interprétation de l'ordonnance de suspension afin de déterminer si les demandes avaient ou non été éteintes. Les efforts de l'Office à cet égard se poursuivent en 2005.

Questions soulevées dans les plaintes sur l'accessibilité en 2004

Communications-transporteur	8
Communications-gares	1
Conditions générales d'acceptation[1]	4
Accessibilité de l'équipement	2
Tarifs	1
Autre	1
Personnel	1
Communication des besoins des passagers	2
Assignation des sièges	13
Questions de service[2]	22
NOMBRE TOTAL DES QUESTIONS[3]	55

1 Les conditions générales d'acceptation comprennent des questions telles que la politique sur les réservations et l'acceptation des aides à la mobilité/animaux aidants.

2 Les questions de service couvrent l'assistance (lors de l'embarquement et du débarquement, à la gare, etc.) et les aides à la mobilité (assemblage/désassemblage, retards).

3 Le nombre total de sujets de plainte est supérieur au nombre de plaintes parce qu'une plainte peut soulever plus d'un sujet; par exemple, elle peut viser des questions d'assignation des sièges, de qualité du service et de difficultés avec le personnel.

Statistiques sur les plaintes

En 2004, l'Office a reçu 52 plaintes relatives à l'accessibilité. L'Office a rendu 36 décisions, certaines touchant des demandes reçues avant le 1er janvier 2004 et d'autres traitant des demandes reçues en 2004. Parmi ces décisions, 26 réglaient de nouvelles plaintes et neuf déterminaient si les mesures correctives qu'il avait ordonnées dans des décisions antérieures avaient été prises. De plus, l'Office a rendu une décision relative à une demande de révision d'une décision de l'Office et 98 décisions procédurales et d'autres décisions interlocutoires sous forme de lettres relativement à des affaires toujours à l'étude par l'Office. Quinze plaintes ont été retirées, deux ont été classées en raison de plaidoiries incomplètes et quatre ont été résolues par voie de la médiation. L'Office a également agi en tant que facilitateur pour traiter de certaines préoccupations avant le voyage et trois cas ont été adressés au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien puisqu'il ne s'agissait pas d'une question d'accessibilité.

Activités de réglementation

L'Office applique deux réglements pour éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Il s'agit de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les conditions de transport

des personnes ayant une déficience, promulguée le 1er janvier 1994, et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, promulgué le 26 janvier 1995.

L'Office consulte le Comité consultatif sur l'accessibilité afin d'obtenir des conseils sur les questions d'accessibilité. Celui-ci est composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées. L'Office consulte le Comité sur tous ses projets de réglementation, et cherche à obtenir des opinions et des conseils sur des questions d'importance pour la communauté des personnes ayant une déficience et sur les services que l'industrie leur fournis. De temps à autre, l'Office met sur pied des groupes de travail formés des membres de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées, y compris les membres de son Comité, pour lui prêter assistance relativement à des projets particuliers.

Étant donné que l'Office a souligné 100 ans au cœur du transport au Canada en 2004, il a attribué un certificat du centenaire aux membres de son Comité en guise d'appréciation pour leurs travaux et de gratitude pour leur dévouement et leur collaboration soutenue en vue d'en arriver à la mise en place de services de transport accessibles à tous.

Voyage à bord des petits avions

En 2004, l'Office a décidé de ne pas élargir la portée de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* pour qu'elle s'applique aux aéronefs de plus de 30 sièges passagers. L'Office avait auparavant envisagé de couvrir les aéronefs de 29 sièges passagers ou moins, mais a conclu que très peu d'aéronefs commerciaux ayant entre 20 et 29 sièges passagers étaient actuellement exploités au Canada. Les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office ont été consultés sur la question.

Au lieu d'élargir la portée d'application du règlement, l'Office a élaboré des lignes directrices sur les services d'accessibilité minimaux qui doivent être offerts à bord des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers. À l'assemblée générale annuelle de l'Association du transport aérien du Canada et au salon professionnel de 2004, l'Office a dévoilé les lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des petits aéronefs.

Les lignes directrices renferment de l'information sur les sujets à aborder avec les personnes ayant une déficience au moment de la réservation, sur le transport des différents aides et animaux aidants, sur la marche à suivre en cas de dommage ou de perte de l'aide à la mobilité d'une personne ayant une déficience et sur les façons d'améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience.

Au terme d'un projet d'étude conjoint avec le Centre de développement des transports de Transports Canada, un rapport intitulé *Boarding Small Regional Aircraft* (embarquement à bord de petits avions de transport régional) a été publié en 2003. En 2004, l'Office a discuté du rapport lors d'une réunion avec le Comité consultatif sur l'accessibilité dans le cadre de ses consultations au sujet des lignes directrices relatives aux petits aéronefs. En 2005, l'Office cherchera à identifier des façons d'encourager les transporteurs à optimiser l'utilisation d'une combinaison de plusieurs dispositifs d'embarquement mécaniques, de fauteuils d'embarquement et de transfert.

Codes de pratiques

En juin 2004, l'Office a lancé un nouveau code de pratiques intitulé *Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (code de communication) et un guide d'accompagnement à l'occasion de la Semaine nationale des transports.

Le nouveau code renferme une série de critères pour améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services et les exploitants d'installations de transport par avion, par train et par traversier. Le guide d'accompagnement a essentiellement été conçu dans le but d'aider l'industrie des transports à mettre en application le code de communication. Toutefois, il s'agit également d'un outil utile pour les fournisseurs de services de transport qui ne sont pas couverts par le code. Le guide explique les changements recommandés dans le code en ce qui concerne la signalisation, les annonces publiques, les sites Web, les kiosques automatisés, les téléphones publics et les écrans d'affichage des renseignements. Bien que ces documents contiennent surtout de l'information à l'intention des voyageurs ayant une déficience, ils peuvent profiter à tous les voyageurs.

Avec ce nouveau code de communication, l'Office a élaboré en tout quatre codes de pratiques afin de rendre le réseau du transport de compétence fédérale plus accessible aux personnes ayant une déficience :

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le code aérien);
- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (le code ferroviaire);
- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (le code relatif aux traversiers); et
- Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (code de communication).

Ces codes cadrent avec la politique du gouvernement du Canada de rechercher des démarches volontaires plutôt que l'adoption de règlements pour aider l'Office à éliminer les obstacles abusifs dans le réseau des transports de compétence fédérale. Ces codes ont été élaborés en consultation avec des associations regroupant ou représentant des personnes ayant une déficience, des personnes âgées, des fabricants, des transporteurs et des fournisseurs de services.

Quand les fournisseurs de services de transport se conforment aux règlements, codes et lignes directrices de l'Office, ils assurent un meilleur accès au système de transport de compétence fédérale aux personnes ayant une déficience et permettent la prestation uniforme de service à l'ensemble des voyageurs partout au Canada.

Surveillance de l'application des codes de pratiques

L'Office mène des enquêtes sur une base régulière pour évaluer dans quelle mesure l'industrie se conforme aux codes de pratiques. En 2004, l'Office a élaboré un questionnaire pour surveiller la conformité au nouveau code de communication et l'a distribué aux transporteurs et aux exploitants de gares visés par celui-ci. Le personnel de l'Office a également visité plusieurs gares et a tenu des téléconférences avec plusieurs autres exploitants de gares et transporteurs au sujet du code de communication afin de les aider à remplir leur questionnaire. L'Office poursuivra ses travaux en 2005 en vue de publier un rapport sur les résultats de l'exercice de suivi de la mise en œuvre du code de communication. Des exemplaires de rapports de surveillance des autres codes (transports aérien, ferroviaire et maritime) sont disponibles auprès de l'Office.

En 2004, les enquêteurs régionaux de l'Office ont continué de vérifier l'information soumise par les transporteurs dans les questionnaires de surveillance des codes de pratiques. Les transporteurs présentent des rapports écrits sur les mesures qu'ils ont prises pour répondre aux exigences du code. Cet exercice d'autodéclaration est contrôlé grâce à des visites sur le terrain des enquêteurs. Les visites donnent aux transporteurs l'occasion d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils qui les aideront à apporter plus rapidement des améliorations relatives à l'accessibilité. Les contacts personnels entre le personnel de l'Office et les transporteurs contribuent également à souligner l'importance de la sensibilisation et de la vigilance au chapitre de l'amélioration des services pour les clients ayant une déficience.

L'Office continuera de mener des enquêtes périodiques afin de surveiller les améliorations en matière d'accessibilité. On encourage les fournisseurs de services de transport à continuer d'améliorer leurs

flottes, leurs installations et leurs activités. Ils doivent s'évaluer eux-mêmes sur une base régulière au regard des exigences des codes, en gardant à l'esprit que tout nouvel équipement ou changement aux installations ou activités doit répondre aux critères d'accessibilité prévus dans les codes, voire les excéder.

Accessibilité des gares

En 2004, l'Office a entrepris un projet d'étude sur l'accessibilité des gares. Les travaux de recherche préliminaires comprenaient l'étude des codes de pratiques et des normes en vigueur au Canada et à l'étranger. L'Office a visité six gares (une gare ferroviaire, une gare maritime et quatre aéroports) afin d'identifier les meilleures pratiques en matière d'aménagement pour accès facile et de faciliter l'élaboration d'une norme d'accessibilité applicable aux gares. L'Office a également consulté les membres de son Comité consultatif sur l'accessibilité. Les travaux relatifs à ce projet se poursuivront en 2005.

Voyager avec des animaux aidants

L'Office a poursuivi sa collaboration avec Transports Canada amorcée en 2003 en vue d'examiner les questions relatives aux personnes devant se déplacer avec un animal aidant, telles que les besoins en matière d'espace et d'assignation des sièges, ainsi que la nécessité de zones où ces animaux peuvent se soulager. Le programme de Transports Canada comprenait un atelier réunissant les dresseurs et les propriétaires d'animaux. Un rapport a été publié en 2004 et l'Office a entrepris un examen des conclusions qu'il renferme. Elles seront analysées en marge des travaux en cours de l'Office sur l'accessibilité des gares.

Normes d'aménagement pour accès facile et pour appareils distributeurs de l'Association canadienne de normalisation

En 2004, l'Office a continué de participer aux activités du sous-comité technique de l'Association canadienne de normalisation (CSA) chargé de la norme de conception accessible des appareils distributeurs. Cette norme établira des critères pour rendre les machines interactives accessibles aux personnes ayant différents niveaux de capacités physiques, sensorielles ou cognitives. L'Office a également poursuivi son travail avec la CSA en vue d'harmoniser la norme « Accessible Design for the Built Environment » (norme B651- Conception d'un environnement accessible), autrefois appelée « Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception avec les normes pertinentes » de l'Organisation internationale de normalisation. Ces deux projets continueront en 2005.

Sécurité

L'Office poursuit ses activités en réponse à l'importance croissante que revêt la sécurité des passagers dans l'industrie du transport aérien. Les nouvelles mesures de sécurité ne doivent pas compromettre l'accès et la dignité des personnes ayant une déficience.

En 2004, l'Office a poursuivi sa collaboration avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) afin de promouvoir l'accessibilité dans les nouveaux programmes de contrôle de sécurité. L'Office et l'ACSTA ont signé un protocole d'entente en 2004 afin de faciliter la surveillance de la formation des responsables de ces contrôles conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Un rapport préliminaire a été remis par le personnel de l'Office à l'ACSTA sur les activités de contrôle des passagers ayant une déficience. Le personnel de l'Office continuera de travailler en collaboration avec le personnel de l'ACSTA afin de clarifier certains aspects de la formation. Il s'agit de la première étape du processus de surveillance.

Promotion d'une formation efficace et de la sensibilisation

Dans un contexte où les nouveaux fournisseurs de service pénètrent le marché et que les services des fournisseurs en place prennent de l'expansion, la formation du personnel en matière d'assistance aux personnes ayant une déficience prend une importance toute particulière. En 2004, le personnel de l'Office a travaillé en collaboration avec les transporteurs aériens afin de répondre aux besoins en matière de formation.

Lors d'une visite de routine chez Harmony Airways, un nouveau transporteur régulier qui venait d'obtenir sa licence, un enquêteur de l'Office a pu prêter assistance dans l'établissement des registres de formation qu'exige le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

Le Règlement exige que les transporteurs doivent s'assurer que leurs employés et les sous-traitants ont reçu la formation appropriée pour aider les voyageurs ayant une déficience. Le personnel de l'Office effectue des inspections sur une base régulière pour veiller au respect du règlement sur la formation. Il donne également de l'information et des conseils aux transporteurs afin de les aider à former leurs employés.

En 2004, le personnel de l'Office a collaboré avec Transports Canada dans le but d'élaborer une nouvelle trousse de formation à l'intention des fournisseurs de services de transport appelée Travel the Accessible Route (En route vers l'accessibilité).

L'Office a renouvelé ses efforts afin de sensibiliser les transporteurs et les exploitants de gares à la nécessité d'assurer des services de base uniformes aux voyageurs ayant une déficience. Les sites Web des fournisseurs de services sont examinés afin de détecter les écarts par rapport aux normes de l'Office ainsi que les écarts entre les tarifs intérieurs des fournisseurs de services et les conditions de transport affichées dans leurs sites Web.

Les tarifs internationaux et transfrontaliers sont maintenant scrutés régulièrement avant que l'Office approuve les propositions de nouvelles conditions ou de conditions de transport modifiées des lignes aériennes. Les conditions relatives à la prestation des services aux passagers ayant une déficience sont minutieusement examinées et des modifications sont recommandées, s'il y a lieu.

Bien qu'il ne soit plus nécessaire de déposer les tarifs intérieurs auprès de l'Office, ils sont régulièrement exigés et examinés afin de s'assurer que ces documents font état des engagements en matière de services à l'intention des clients ayant une déficience.

En 2004, l'Office a entrepris des travaux en vue de moderniser les dispositions relatives aux personnes ayant une déficience dans un tarif intérieur type. L'Office a élaboré ce modèle de tarif intérieur, qui tient compte en grande partie des exigences du *Règlement sur les transports aériens portant sur les conditions de transport des personnes ayant une déficience*, afin de donner aux petits transporteurs qui n'avaient pas leur propre tarif un exemple des conditions de transport habituellement contenues dans les tarifs des plus importants transporteurs. Cette initiative permettra d'examiner, notamment, la possibilité d'intégrer certaines dispositions des lignes directrices sur l'accessibilité nouvellement publiées pour les petits aéronefs dans l'exemple de tarif. Ces travaux se poursuivront en 2005.

En 2004, l'Office a ajouté un paragraphe sur son mandat en matière d'accessibilité à la lettre d'accompagnement expédiée à tous les nouveaux détenteurs d'une licence de services aériens. Ce paragraphe informe les nouveaux licenciés du rôle et des responsabilités de l'Office au chapitre de l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. On espère que cette initiative sensibilisera les nouveaux licenciés afin qu'ils assurent d'emblée des services qui faciliteront les déplacements des personnes ayant une déficience.

En 2004, l'Office a également mis en œuvre un programme de prise de contact afin de paver la voie à des discussions avec les fournisseurs de services sur les services de voyage à l'intention des personnes

ayant une déficience. Les réunions sont conçues dans le but d'accroître la connaissance des règlements, des codes de pratiques et des décisions rendues par l'Office, de même que des avis expédiés à l'industrie du transport dans le but d'uniformiser la prestation des services à l'intention des personnes ayant une déficience. Le programme aborde également certains services de l'Office comme la facilitation, la médiation et le processus officiel de règlement des plaintes. Les dispositions relatives aux passagers ayant une déficience figurant sur les sites Web des entreprises de même que les dispositions relatives aux tarifs font l'objet de discussions approfondies. En 2004, des réunions ont eu lieu avec plusieurs transporteurs, notamment Zoom Airlines, Skyservice Airlines, Air Canada, WestJet et Jetsgo. Elles se poursuivront en 2005 puisqu'elles ont une influence positive sur la prestation de services aux personnes ayant une déficience.

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

Chaque jour, l'Office fournit des conseils sur les transports accessibles au public et à l'industrie en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone, par Internet et par écrit, et aux invitations à participer à des conférences et des salons.

En 2004, l'Office a reçu de nombreuses demandes des médias d'information sur les questions relatives à l'accessibilité et sur les décisions qu'il a rendues. Différents articles ont par la suite été publiés dans les principaux quotidiens canadiens, les hebdomadaires et les revues. Le sujet a également été repris dans des émissions radiodiffusées et télédiffusées. Deux communiqués de presse, trois fiches d'information et deux avis aux médias ont été diffusés partout au pays sur les questions d'accessibilité, notamment sur le code de pratiques relatif à la communication.

En 2004, l'Office a poursuivi ses efforts en vue d'améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyage, les voyagistes et les transporteurs pour s'assurer que les services nécessaires seront précisés au moment de la prise de réservation et qu'ils seront communiqués aux transporteurs.

En 2004, une présentation intitulée *Art of Travel Facilitation* (L'art de simplifier les voyages) a été faite à l'occasion du symposium Travel Law Day (Journée de la législation sur les voyages). On en a profité pour distribuer aux participants des exemplaires de l'*Aide-mémoire pour les réservations* de l'Office dont se servent les agents de réservation pour documenter les besoins en matière de voyage des personnes ayant une déficience.

En 2004, l'Office a prêté main-forte à l'Institut canadien des conseillers en voyages pour la mise à jour des documents

de formation utilisés pour la certification des agents de voyage.

L'Office a participé à des présentations à l'occasion de quatre salons de l'industrie du voyage dans différentes villes canadiennes.

L'Office a également fait des présentations à l'occasion de 20 séminaires qui intéressaient des voyageurs ayant une déficience. L'Office continue de promouvoir l'uniformité des normes de service pour les Canadiennes et les Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger. L'Office a fait des présentations à des événements comme l'International Association of Assistance Dog Partners 10th Anniversary Conference à Vancouver, le 7e congrès annuel sur la gestion aéroportuaire du Conseil des aéroports du Canada, lequel portait sur l'innovation et les aéroports au Canada, et à l'occasion d'un colloque sur les services aux passagers ayant des besoins spéciaux de l'Association du transport aérien du Canada.

En 2004, l'Office a été exposant à des événements comme le Sommet mondial 2004 de l'Organisation mondiale des personnes handicapées, à Winnipeg, l'AccessAbility Show à l'exposition d'Ottawa, la journée portes ouvertes de Marine Atlantique et la réunion du Comité consultatif à North Sydney (N.-É.), la Conférence nationale de l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire (NEADS) à Ottawa et la Conférence annuelle de l'Association du transport aérien du Canada à Vancouver.

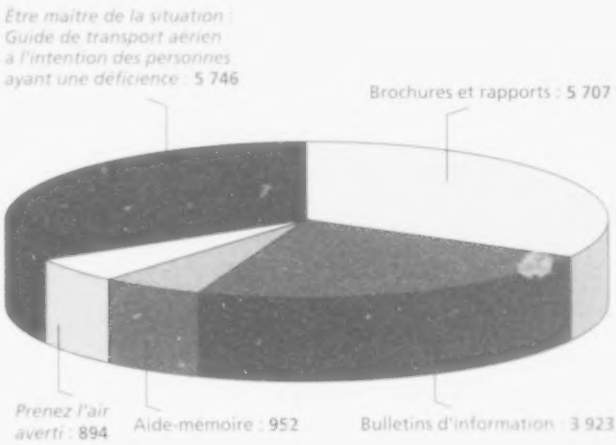
L'Office a participé à la 10e Conférence internationale pour la mobilité et le transport des personnes âgées ou a mobilité réduite (COMOTRED) qui a eu lieu à Hamamatsu au Japon. L'Office y a présenté trois documents, dont un, intitulé Portrait de l'inclusion, a été choisi comme le meilleur document de la Conférence. Celui-ci a été rédigé par Chris Stark, gestionnaire de la Division du suivi, liaison et médiation, et Gavin Currie, directeur général de la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles. Les auteurs ont reçu un certificat de mérite lors de la cérémonie de clôture.

Près de 500 trousses faisant la promotion de la prochaine conférence COMOTRED, qui aura lieu à Montréal en 2007, ont été distribuées à la Conférence au Japon à des participants provenant de 35 pays. L'Office fait partie du Comité directeur chargé d'organiser l'événement. On peut trouver des renseignements relatifs à la Conférence sur le site Web de Transports Canada à l'adresse suivante : www.tc.gc.ca

En 2004, le thème de la Semaine nationale des transports était les transports accessibles. L'Office a donné le coup d'envoi à l'événement à Ottawa en tenant une discussion d'experts portant sur le thème « L'Avenir des transports dans un monde

accessible ». La discussion d'experts, dirigée par la présidente de l'Office, Marian Robson, a permis de mettre en valeur les innovations dans le secteur des services de transport accessible et leur importance pour l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens.

Information diffusée en 2004 sur les transports accessibles


Être maître de la situation : Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience : 5 746
Brochures et rapports : 5 707
Prenez l'air averti : 894
Aide-mémoire : 952
Bulletins d'information : 3 923

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

Cour d'appel fédérale - Cas en instance en 2004

Linda McKay-Panos c. Air Canada et l'Office des transports du Canada

Dossier nº A-100-03 de la Cour

Appel de la décision nº 567-AT-A-2002 de l'Office, rendue le 23 octobre 2002, selon laquelle Mme McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*.

L'appel a été suspendu par l'ordonnance de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, rendue le 1er avril 2003 en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. L'ordonnance a été levée le 30 septembre 2004. Le 26 novembre 2004, la Cour d'appel fédérale a repris l'appel et a fixé au 31 décembre 2004 l'échéance pour que Mme McKay-Panos dépose les documents relatifs à son appel. La Cour a également donné au Conseil des Canadiens avec déficiences le statut d'intervenant. Les répondants dans cette affaire ont eu jusqu'au 31 janvier 2005 pour déposer leurs mémoires à la Cour.

VIA Rail Inc. c. le Conseil des Canadiens avec déficiences

Dossier n° A-238-04 de la Cour

Appel des décisions nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 de l'Office dans lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures à passagers Renaissance de VIA Rail Inc. posaient des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et a ordonné la prise de mesures correctives. La Cour a entendu l'appel les 22 et 23 novembre 2004. À la fin de l'année, la décision de la Cour n'avait toujours pas été rendue.

© Office des transports du Canada

ÉVALUATION DE L'EFFET DE LA LOI

CHAPITRE 6

Il incombe à l'Office des transports du Canada de présenter une évaluation annuelle de la *Loi sur les transports au Canada*.

En 2000 et 2001, le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a procédé à un examen législatif de la Loi. En 2001, le ministre des Transports a amorcé l'élaboration d'un schéma d'orientation relatif à la politique des transports dans l'avenir. Le projet de loi C-26, visant à modifier la *Loi sur les transports au Canada*, a été déposé au Parlement en février 2003 à la suite de ces deux initiatives. Le projet de loi est resté en plan au Feuilleton. Le ministre des Transports a fait savoir à la fin de 2004 qu'il entendait présenter un nouveau projet de loi en vue de modifier la *Loi sur les transports au Canada* qui comprendrait les éléments du projet de loi C-26 sur lesquels il y avait consensus.

TRANSPORT FERROVIAIRE

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a soulevé certaines inquiétudes quant à l'application des dispositions relatives au transport ferroviaire prévues dans celle-ci. Ces inquiétudes, dont les particularités sont décrites dans les rapports annuels antérieurs, concernent notamment les dispositions relatives à l'interconnexion, aux prix de lignes concurrentiels, au processus d'arbitrage, aux certificats d'aptitude, ainsi qu'à la construction, au transfert et à la cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer.

Bruit, vibration et pollution

L'Office a assumé pendant plusieurs années la compétence en ce qui concerne le règlement des différends relatifs aux bruits, à la vibration et à la pollution causés par les activités ferroviaires quotidiennes. En 2000, la Cour d'appel fédérale a rendu une décision dans laquelle elle déterminait que la *Loi sur les transports au Canada* n'investissait l'Office d'aucune compétence en la matière. Par la suite, le projet de loi C-26 prévoyait une disposition qui aurait permis à l'Office de régler les problèmes relatifs au bruit causé par le transport ferroviaire en l'investissant du pouvoir nécessaire pour établir des

lignes directrices et ordonner des changements raisonnables lors de la construction ou de l'exploitation de lignes de chemin de fer, le tout dans le but de réduire le bruit à un niveau minimal. Étant donné que les modifications législatives n'ont pas été présentées de nouveau et adoptées, l'Office n'a pas la compétence pour régler les différends relatifs aux bruits, à la vibration et à la pollution liés aux activités ferroviaires; il peut uniquement prêter assistance quand les parties conviennent de recourir à la médiation.

Arbitrage

Les dispositions actuelles relatives à l'arbitrage sont accessibles aux expéditeurs pour résoudre les différends relatifs aux taux ou aux conditions du transport des marchandises. L'Office a reçu des mémoires selon lesquels les différends relatifs à certains droits exigés par les transporteurs, comme les frais de surestarie imposés quand un expéditeur ne décharge pas promptement un wagon, ne peuvent être soumis à aucun mécanisme de règlement des différends, car l'arbitrage est limité aux différends portant sur les taux ou les conditions du transport des marchandises. Parallèlement, certains frais ferroviaires sont exigés des tiers qui ne répondent pas nécessairement à la définition d'expéditeur.

La *Loi sur les transports au Canada* ne limite pas non plus le dépôt d'une demande d'arbitrage relative à un différend impliquant un seul expéditeur, ni ne permet explicitement à un groupe d'expéditeurs de recourir à l'arbitrage. Certains expéditeurs ont discuté avec l'Office de la possibilité de demander un recours collectif en arbitrage, mais ils considèrent que l'absence de compétence explicite de l'Office en la matière risque de faire obstacle. La modification des dispositions relatives à l'arbitrage en vue de prévoir précisément des recours collectifs en arbitrage permettrait d'éliminer cet obstacle.

TRANSPORT AÉRIEN

Établissement des prix sur les routes intérieures

L'Office a eu de la difficulté à obtenir l'information pertinente pour prendre des décisions relatives aux allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles en raison du libellé du paragraphe 66(3) de la *Loi sur les transports au Canada*. En effet, celui-ci a injustement limité l'Office dans sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour prendre des décisions relatives aux enquêtes sur les prix.

L'Office devrait pouvoir examiner toute l'information qu'il juge pertinente afin d'effectuer une évaluation complète d'une plainte et il devrait pouvoir obliger un transporteur à produire cette information. Il suffirait d'apporter de légères modifications au paragraphe 66(3) pour remédier à la situation.

Le paragraphe 66(7) de la Loi autorisait temporairement l'Office à exiger des transporteurs offrant un service sur des routes spécifiques qu'ils le tiennent au courant de toute modification de leur tarif et lui fournissent sur demande des renseignements relatifs à leur tarif. Ce pouvoir a expiré le 5 juillet 2004 lorsque paragraphe 66(6), qui conférait à l'Office le pouvoir de déterminer, de sa propre initiative, si un prix appliqué à l'égard d'un service intérieur sur une route non concurrentielle est excessif, a cessé de s'appliquer. L'expiration de ce pouvoir temporaire exercé en vertu du paragraphe 66(7) risque de nuire à l'Office pour ce qui est d'obtenir l'information nécessaire pour prendre ses décisions. Il pourrait être possible de remédier à la situation par le retrait du paragraphe 66(7) de la référence au paragraphe 66(6).

Tarifs intérieurs

À l'heure actuelle, c'est uniquement à la suite d'une plainte que l'Office peut déterminer si un transporteur a appliqué des conditions de transport déraisonnables ou injustement discriminatoires à ses services intérieurs. Sur les marchés internationaux, l'Office peut agir de sa propre initiative.

Les voyageurs, les agents de voyage et les transporteurs hésitent souvent à déposer une plainte officielle à cause du temps qu'exige une telle démarche, des dépenses éventuelles ou de la crainte qu'une telle plainte mette en péril une relation d'affaires. Il y a également eu des cas où, faute d'une plainte, l'Office n'a pu empêcher un transporteur de prendre des mesures pouvant être considérées déraisonnables. Le problème pourrait être réglé en attribuant à l'Office le pouvoir d'agir de sa propre initiative dans ce domaine.

Publicité relative aux prix du transport aérien

L'Office est préoccupé du fait que les prix des services aériens annoncés ne représentent souvent qu'une fraction du coût total du billet. Dans bien des cas, le prix annoncé ne comprend pas les suppléments carburant et assurance, les frais d'amélioration aéroportuaire, le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien ni les taxes, qui font tous partie du prix d'un billet. En 2004, certains transporteurs ont publié des prix d'un aller simple, ou d'un des trajets d'un aller-retour, alors qu'ils précisaient dans les détails de l'offre que les consommateurs devaient acheter un billet aller-retour. Bien que de telles pratiques ne

contreviennent pas à la *Loi sur la concurrence*, le fait d'exiger une plus grande transparence dans la publicité sur les prix des services aériens aiderait les consommateurs à savoir exactement à quoi s'en tenir sur le prix réel d'un billet d'avion et leur permettrait de comparer les prix entre les transporteurs.

Renseignements sur les tarifs sur les sites Internet de vente de billets

Les tarifs aériens renferment des renseignements importants pour les voyageurs, y compris les conditions de transport. La *Loi sur les transports au Canada* exige que les transporteurs aériens intérieurs mettent un exemplaire de leur tarif à la disposition du public dans leurs bureaux. Dans le cas des transporteurs étrangers, le *Règlement sur les transports aériens* exige qu'ils apposent une affiche dans leurs bureaux indiquant que leur tarif peut être consulté sur demande. Ces transporteurs étrangers sont également tenus de conserver un exemplaire de leur tarif aux fins d'inspection publique dans leurs bureaux ou dans les endroits où ils vendent des billets (sauf dans les agences de voyage).

L'Office est préoccupé du fait qu'il n'existe aucune exigence législative explicite selon laquelle les conditions de transport doivent être mises à la disposition du public sur les sites Internet des transporteurs aériens. La plupart des transporteurs canadiens n'offrent pas un accès en ligne à leur tarif, malgré l'essor des ventes par Internet. Une modification législative exigeant que les transporteurs vendant des billets

© Digital Vision

par Internet permettent l'accès électronique à leur tarif augmenterait davantage la protection des consommateurs.

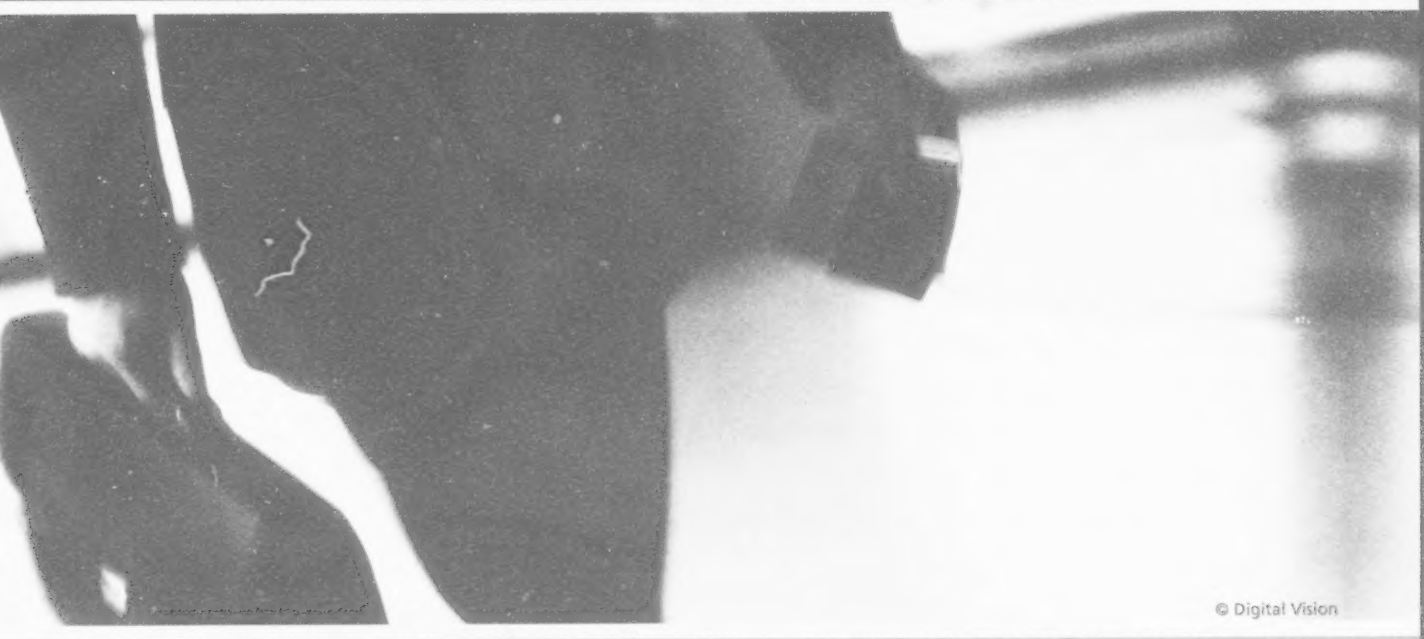
Avis d'interruption ou de réduction de service

L'article 64 de la Loi prévoit l'obligation de donner un avis public avant qu'un transporteur aérien cesse ou réduise certains services de transport aérien intérieurs. Ces dispositions couvrent les services aériens comme les exploitants de pourvoiries et saisonniers qui offrent habituellement un service ponctuel qui commence et prend fin sur une base régulière selon la demande saisonnière. Bien que l'Office puisse exempter des transporteurs aériens de se conformer à ces dispositions, il serait préférable d'exclure ce type d'exploitant saisonnier de l'obligation de donner un avis public.

Un licencié peut demander à l'Office d'écourter la période d'avis public. En évaluant les demandes de cette nature au regard du paragraphe 64(3), l'Office tente de déterminer si le détenteur de la licence s'est conformé au paragraphe 64(1.2), qui stipule qu'un licencié doit permettre, le plus tôt possible après avoir donné l'avis, aux élus du gouvernement municipal ou local de la collectivité du(des) point(s) desservi(s), selon le cas, de se réunir et de discuter avec lui de l'effet de l'interruption ou de la réduction proposée du service. Il existe une incohérence entre les exigences prévues par ces dispositions, car un licencié n'aura pas encore donné son avis lorsqu'il déposera sa demande visant la réduction du délai d'avis. À l'heure actuelle, lorsque l'Office accède à la demande d'un transporteur aérien d'obtenir un délai d'avis plus court, il contourne le problème en assortissant l'arrêté formel afférent de la condition d'informer les élus. Des modifications mineures à ces dispositions permettraient de régler la question.

LOIS ET RÈGLEMENTS

ANNEXE



© Digital Vision

ANNEXE - LOIS ET RÈGLEMENTS

L'Office des transports du Canada administre les lois et les règlements ci-après.

L'Office est le principal responsable de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada	*L.C. (1996), ch. 10*

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L.C. (1992), ch. 37*
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	*L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R.C. (1985), ch. E-9*
Loi maritime du Canada	*L.C. (1998), ch. 10*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R.C. (1985), ch. A-1*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L.C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R.C. (1985), ch. F-11*
Loi sur la protection des renseignements personnels	*L.R.C. (1985), ch. P-21*
Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L.C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R.C. (1985), ch. R-4*
Loi sur l'emploi dans la fonction publique	*L.R.C. (1985), ch. P-33*
Loi sur le pilotage	*L.R.C. (1985), ch. P-14*
Loi sur les langues officielles	*L.R.C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)*
Loi sur les relations de travail dans la fonction publique	*L.R.C. (1985), ch. P-35*

L'Office assume l'entière responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements, des règles et des autres textes réglementaires suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes
Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)
Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)
Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)
Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)
Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)
Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)
Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)
Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)
Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements suivants :

Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569)
Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)
Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)

L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements suivants sur l'ingénierie :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi, Ordonnance générale E-1 (DORS/80-482)
Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone, Ordonnance générale E-18 (C.R.C., ch. 1182)
Règlement sur les croisements des fils et leur proximité, Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)
Règlement sur les étagements des voies des chemins de fer, Ordonnance générale E-5 (C.R.C., ch. 1191)
Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique, Ordonnance générale E-4 (DORS/80-748)
Règlement sur l'usage en commun des poteaux, Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)